



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE SEGÚN LA GUÍA DE BUENAS
PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE DE LA RAINFOREST
ALLIANCE EN LA VERSIÓN DEL AÑO 2005 APLICADO A LA HOSTERÍA
DOS CHORRERAS.**

**Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de: Licenciada en
Hotelería.**

TUTORA:

MSC. MARCELA ALEXANDRA GALARZA TORRES

CI: 0102045655

AUTORES:

GABRIELA ESTEFANIA FAJARDO OLEAS

CI: 0105011795

NELLY ROSANA LONDA CHICAIZA

CI: 0302613518

CUENCA, FEBRERO 2018



Universidad de Cuenca

RESUMEN

El análisis de la gestión sostenible que se aplicó en la Hostería Dos Chorreras, está basada en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance; donde la mayor importancia en la actividad hotelera se basa en el desarrollo sostenible siendo la encargada de gestionar adecuadamente los recursos naturales sin causar mayor impacto y que no perjudique al medio ambiente generando beneficios económicos y sociales, aplicando esfuerzo continuo por integrar tres principios sostenibles; ambiental, económico y social. La hostería no cuenta con las herramientas necesarias para el cumplimiento de un verdadero desarrollo sostenible, que permita el eficiente ahorro del recurso energético, hídrico y una concientización adecuada a sus empleados relacionados a temas ambientales, sociales y culturales; es por ello que surge la necesidad de desarrollar un análisis sobre una correcta gestión sostenible aplicando la Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible, que es una herramienta que permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva. Basándose en principios que tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial.

Palabras claves: Sostenibilidad, desarrollo sostenible, hostería, ambiental, empresarial, sociocultural, Rainforest Alliance, Guía de Buenas Prácticas.



ABSTRACT

The analysis of the sustainable management that was applied in the Hostería Dos Chorreras, is based on the Guide of Good Practices for Sustainable Tourism of the Rainforest Alliance; where the greatest importance in the hotel business is based on sustainable development being the one in charge of properly managing natural resources without causing greater impact and that does not harm the environment, generating economic and social benefits, applying continuous effort to integrate three sustainable principles; environmental, economic and social.

The lodge does not have the necessary tools for the fulfillment of a true sustainable development, that allows the efficient saving of the energetic resource, hydric and a suitable conscience to its employees related to environmental, social and cultural subjects; that is why the need arises to develop an analysis on a correct sustainable management applying the Guide of Good Practices for sustainable tourism, which is a tool that allows tourist entrepreneurs to adopt sustainable management practices, in a simple and effective way. Based on principles that aim to minimize negative impacts and maximize the benefits of tourism activity in the sociocultural, environmental and business environment.

Key words: Sustainability, sustainable development, hostelry, environmental, business, sociocultural, Rainforest Alliance, Good Practice Guide.



TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	16
TURISMO DE NATURALEZA Y AVENTURA, ESTUDIO DE LA ESTRUCTURA DE LA “HACIENDA HOSTERÍA DOS CHORRERAS”	16
INTRODUCCIÓN	16
1.1 DEFINICIÓN DE TURISMO DE NATURALEZA Y TURISMO DE AVENTURA; ASPECTOS GENERALES	17
Turismo de naturaleza	17
Turismo de aventura	18
1.2 ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DE AVENTURA Y NATURALEZA	18
1.2.1. Análisis del turismo de Aventura y sus actividades	18
1.2.2. Análisis Turismo de Naturaleza y sus modalidades	19
1.3. CONDICIONES DE LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS	19
1.3.1. Antecedes de las Hosterías en el Ecuador	19
1.3.2. Antecedes de la Hostería Dos Chorreras	21
1.3.3. Diversificación de servicio y expansión de la Hostería Dos Chorreras ...	22
1.3.4. Ubicación	23
1.3.5. Historia de la Hacienda Hostería Dos Chorreras	24
1.3.6. Servicios	25
1.3.7 Atractivos en la Hostería Dos Chorreras	26
1.3.8 Gastronomía en Hostería Dos Chorreras	27
1.3.9. Atractivos turísticos	28
1.3.10. Gastronomía en el Parque Nacional Cajas	30
CAPÍTULO II	34



Universidad de Cuenca

APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE DE LA RAINFOREST ALLIANCE.....34

INTRODUCCIÓN34

2.1. ANÁLISIS DEL PILAR EMPRESARIAL EN LA HOSTERÍA DOS.....35

2.1.1. Gestión de Sostenibilidad35

2.1.2. Gestión de Calidad38

2.1.3. Gestión de Recursos Humanos40

2.1.4. Gestión Financiera Contable.....42

2.1.5. Gestión de Seguridad43

2.1.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo44

CUADRO DE RESUMEN PILAR EMPRESARIAL EN LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS45

2.2 ANÁLISIS DEL PILAR SOCIO - CULTURAL EN LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS46

2.2.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad46

2.2.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas locales.....47

2.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.....47

2.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico51

CUADRO DE RESUMEN PILAR SOCIO - CULTURAL EN LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS52

2.3. ANÁLISIS DEL PILAR AMBIENTAL EN LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS53

2.3.1. Calentamiento Global53

2.3.2. Recurso Agua54

2.3.3 Recurso Energía56



Universidad de Cuenca

CUADRO DE RESUMEN PILAR AMBIENTAL EN LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS	64
--	----

CAPÍTULO III	66
--------------------	----

PROPUESTA DE ALTERNATIVAS SOSTENIBLES EN LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS	66
--	----

INTRODUCCIÓN	66
--------------------	----

3.1. PROPUESTA EN EL ASPECTO EMPRESARIAL	67
--	----

3.1.1. Gestión de Sostenibilidad	67
--	----

3.1.2. Gestión de Calidad	67
---------------------------------	----

3.1.3. Gestión de Recursos Humanos	68
--	----

3.1.4. Gestión Financiera y Contable	69
--	----

3.1.5. Gestión de Seguridad	70
-----------------------------------	----

3.1.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo	70
---	----

3.2. PROPUESTA EN EL ASPECTO SOCIO - CULTURAL	71
---	----

3.2.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad	72
---	----

3.2.2. La empresa turística aporta al respeto a las culturas locales.....	72
---	----

3.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.....	72
--	----

3.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico	73
---	----

3.3.1. Calentamiento Global	74
-----------------------------------	----

3.3.2. Recurso de Agua	75
------------------------------	----

3.3.3. Recurso Energético	75
---------------------------------	----

3.3.4. Biodiversidad	77
----------------------------	----

3.3.5. Áreas Naturales Protegidas y de conservación	78
---	----

3.3.6. Reservas Privadas	79
--------------------------------	----

3.3.7. Contaminación	80
----------------------------	----



Universidad de Cuenca

3.3.7. Desechos Sólidos	81
3.3.9. Educación Ambiental	82
CUADRO RESUMEN DE PROPUESTAS PARA LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS	83
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES.....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS.....	97



Universidad de Cuenca

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Turismo de Aventura	20
Ilustración 2: Turismo de Naturaleza	21
Ilustración 3: Hostería la Andaluza - Hacienda Chuiquipogio	23
Ilustración 4: Entrada a restaurante en la Hostería Dos Chorreras	23
Ilustración 5: Nombre y capacidad de los salones de eventos “San Joaquín” ..	24
Ilustración 6: “Almacén” Hostería Dos Chorreras	25
Ilustración 7: Hostería Dos Chorreras vista satélite superior	25
Ilustración 8: Piscícola de la Hostería Dos Chorreras	26
Ilustración 9: Distribución de las habitaciones	27
Ilustración 10: Servicio de restauración y eventos de Hostería Dos Chorreras	28
Ilustración 11: Collage de la Infraestructura en la Hostería Dos Chorreras ...	28
Ilustración 12: Área de cocina en vivo	29
Ilustración 13: Mapa del Camino del Inca dentro del Parque Nacional Cajas	31
Ilustración 14: Camino de Garcia Moreno, detrás de laguna La Toreadora ...	31
Ilustración 15: Flora y fauna en el Parque Nacional Cajas	32
Ilustración 16: Entrada de la estancia San Juan	33
Ilustración 17: Instalaciones de Reina del Cisne Restaurante	33
Ilustración 18: Instalaciones de Cruzapamba Restaurante	34
Ilustración 19: Instalaciones la Hostería Cabañas del Pescador	34
Ilustración 20: Instalaciones de la Cueva Restaurante	35
Ilustración 21: Instalaciones de Restaurante Rincón del Cajas	35
Ilustración 22: Misión, Visión y Valores empresariales	37
Ilustración 23: Amenities en la Hostería Dos Chorreras	42
Ilustración 24: Collage seguridad Ocupacional (extintores, uniformes, iluminación en áreas oscuras)	47
Ilustración 25: Quesos madurados y empaquetados para su venta	49
Ilustración 26: Poblado Indígena de Guavidula	50
Ilustración 27: Collage materiales de la zona en habitaciones y en áreas comunes	53
Ilustración 28: Promoción del Circuito Guavidula en la Hostería	53



Universidad de Cuenca

Ilustración 29: Mesas con distinción de color en el restaurante de la Hostería Dos Chorreras	54
Ilustración 30: Especie protegida por la Hostería Dos Chorreras	57
Ilustración 31: Hidromasaje en la habitación	59
Ilustración 32: Tragaluz de vidrio en áreas comunes y letreros de ahorro energético	61
Ilustración 33: Biodiversidad en el entorno de Hostería Dos Chorreras	62
Ilustración 34: Dos Chorros provenientes del Parque Nacional Cajas	63
Ilustración 35: Anuncio de concientización por parte de la hostería hacia el huésped	64
Ilustración 36: Desechos sólidos que se encuentran en el baño del área común	65
Ilustración 37: Manual recomendado por el Ministerio del Ambiente	66
Ilustración 38: Metodología para la Industria Hotelera	71
Ilustración 39: Almacén con gastronomía local	77
Ilustración 40: Calculadora de la huella de carbono hotelera	78
Ilustración 41: Microhidroeléctrica de 1100W doble inyección	81
Ilustración 42: Entrada para realizar los recorridos	82
Ilustración 43: Letrero de conservación del Parque Nacional Cajas	83
Ilustración 44: Venado que se encuentra en las instalaciones	85
Ilustración 45: Tabla resumen de propuestas a la Hostería Dos Chorreras	87



Cláusula de Propiedad Intelectual

Fajardo Oleas Gabriela Estefanía, autora del trabajo de titulación "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE SEGÚN LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE DE LA RAINFOREST ALLIANCE EN LA VERSIÓN DEL AÑO 2005 APLICADO A LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 21 de Febrero de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Gabriela Fajardo".

Gabriela Estefanía Fajardo Oleas

C.I: 0105011795



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

Londa Chicaiza Nelly Rosana, autora del trabajo de titulación “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE SEGÚN LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE DE LA RAINFOREST ALLIANCE EN LA VERSIÓN DEL AÑO 2005 APLICADO A LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 21 de Febrero de 2018

Nelly Rosana Londa Chicaiza

C.I: 0302613518



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Fajardo Oleas Gabriela Estefanía en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE SEGÚN LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE DE LA RAINFOREST ALLIANCE EN LA VERSIÓN DEL AÑO 2005 APLICADO A LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 21 de Febrero de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Gabriela Fajardo Oleas".

Gabriela Estefanía Fajardo Oleas

C.I: 0105011795

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Londa Chicaiza Nelly Rosana en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE SEGÚN LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE DE LA RAINFOREST ALLIANCE EN LA VERSIÓN DEL AÑO 2005 APLICADO A LA HOSTERÍA DOS CHORRERAS", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 21 de Febrero de 2018

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Nelly Rosana", firmada sobre una línea horizontal.

Nelly Rosana Londa Chicaiza

C.I: 0302613518



Universidad de Cuenca

DEDICATORIAS

Este proyecto de intervención va dedicado primeramente a Dios por bendecirme durante todo este tiempo, también a mi mami la cual hizo posible que yo pueda seguir creciendo en mi vida personal apoyando día a día en mi carrera que con su ejemplo, su dedicación y palabras de aliento nunca permitió que yo me rindiera aún cuando las cosas parecían difíciles.

Dedico también este proyecto a mi novio, que ha sido un pilar fundamental a lo largo de mi carrera, has estado conmigo en todos los momentos incluso en los más difíciles, pero me estuviste siempre motivando y apoyando a cumplir con mis sueños.

Gabriela Fajardo O.

Dedico este trabajo de intervención en primer lugar a mis padres, ante todo a mi pareja y de manera muy especial a mi querida hija; quienes me han dado fuerza y aliento para seguir adelante, por su infinita paciencia y sobre todo por su apoyo y comprensión siendo un pilar fundamental en mi vida. Y de la misma manera a nivel general a toda mi familia, y amigos cercanos quienes me motivaron en momentos difíciles de la carrera.

Nelly Londa C.



Universidad de Cuenca

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar me gustaría agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por ayudarme a hacer realidad este sueño.

A la Hostería Dos Chorreras y sus miembros por darme la oportunidad de realizar mi proyecto de intervención en su establecimiento.

A mi directora de tesis Msc. Alexandra Galarza, que me guío con sus conocimientos y experiencias, apoyando de manera conjunta a que pueda finalizar este proyecto con éxito.

Y de manera muy especial a mi mami, familia y a mi novio, que nunca me dejaron de ayudar, aún en las cosas más mínimas estuvieron pendientes, por apoyarme en cada decisión y sobre todo por saberme guiar en todo momento para poder culminar con éxito mi carrera.

Gabriela Fajardo O.

En primer lugar quiero expresar mi agradecimiento a las personas quienes ayudaron en la investigación de manera especial al Sr Guido Carrasco Muñoz, la persona que nos dio apertura a la hostería junto con su esposa la Sra. Karina Sarmiento y demás miembros operativos y administrativos de la hostería que nos supieron guiar e informar sobre la realidad de la empresa. De la misma manera agradezco infinitamente a mi tutora de tesis Marcela Alexandra Galarza, por la guía brindada, el tiempo, paciencia, dedicación y apoyo en este trabajo de graduación. Y finalmente agradezco a Dios por ser mi guía y mi salvador, por sus infinitas bendiciones que me ha otorgado en el transcurso de mi vida.

Nelly Londa C.



Universidad de Cuenca

Capítulo I

Turismo de naturaleza y aventura, estudio de la estructura de la “Hacienda Hostería Dos Chorreras”

Introducción

El término “Desarrollo Sostenible” fue conocido formalmente por primera vez en un documento llamado Informe Brundtland de 1987. Fue llamado así por la primera ministra noruega Gro Harlem Brundtland, como resultado de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada durante la Asamblea de las Naciones Unidas en 1983; en donde se define a desarrollo sostenible como: “El desarrollo sostenible es aquel que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades”.

El desarrollo sostenible se divide en tres partes fundamentales: ambiental, empresarial, y social, pero también se habla de cuatro dimensiones básicas, que son: conservación, desarrollo, paz - igualdad - respeto y democracia; los mismos que permitirán entender como la actividad sostenible es aquella que puede subsistir en el tiempo, mediante el crecimiento económico responsable, el recurso humano capacitado en su área, concientización en responsabilidad social y ambiental, el respeto a condiciones ecológicas y sociales que pueden ayudar a que el desarrollo sostenible se vuelva perdurable.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en la Hostería Dos Chorreras se basan principalmente en la adopción de medidas para proteger el planeta, ser un instrumento de referencia para la comunidad, asegurando así la competitividad económica y social.



Universidad de Cuenca

1.1 Definición de turismo de naturaleza y turismo de aventura; aspectos generales

El turismo es una alternativa que se ha utilizado para escapar de la rutina y el estrés; del entorno habitual y laboral. Cabe recalcar que el turismo ha variado con el tiempo; es decir, la motivación de viajar y hacer turismo. Entre estas nuevas demandas se considera al turismo de aventura que va ligado al turismo de naturaleza, debido a que casi todas las actividades de aventura se realizan en contacto con la naturaleza. A continuación se detallarán algunos conceptos que serán útiles para una mejor comprensión de la información.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) se puede definir como: “El turismo que tiene en cuenta las consecuencias actuales y futuras de manera empresarial, social y medioambiental para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. (OMT, 2002).

Actualmente en la sostenibilidad se están manejando nuevas tendencias como el Sello de turismo sostenible que es otorgado por los touroperadores, o en el caso de hospedaje los denominados Glamping¹. (Hosteltur, España, 2017)

Turismo de naturaleza

Según la OMT, el turismo de naturaleza es

“La actividad turística que tiene como fin el conocimiento y disfrute de la naturaleza, cuya motivación es la observación y apreciación de la naturaleza o de las culturas tradicionales de las zonas naturales; sin alterar el equilibrio del medio ambiente, promoviendo la conservación de la naturaleza.”(OMT, 2002)

¹ **Glamping:** Es una tendencia global en la que consiste acampar al aire libre contando con todos los lujos que puede permitir un hotel, donde su objetivo es disfrutar de la naturaleza. Como referencia el EcoCamp, en la Patagonia, Chile.

Universidad de Cuenca

Turismo de aventura

El turismo de aventura consiste en:

“Viajes realizados por turistas cuyo fin es realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza que le envuelven con una actitud de conocer, disfrutar y participar en los retos impuestos por la naturaleza, que permitirá al turista promover su condición física y mejorar su estado emocional, suele realizarse en zonas inexploradas.” (OMT, 2002)

1.2 Análisis de las actividades de aventura y naturaleza

La actividad turística es una de las actividades principales para el desarrollo de un país, esto dependerá del tipo de turismo al que se está dirigiendo. En el sector el Cajas provincia del Azuay se puede evidenciar la visita temporal de algunos turistas de diferentes lugares de residencia debido a los diferentes atractivos turísticos y las actividades que se pueden realizar, principalmente en la naturaleza. Se ha identificado el caso específico, en la Hostería Dos Chorreras; donde se realizan actividades en ambientes naturales.

1.2.1. Análisis del turismo de Aventura y sus actividades

Existen tres tipos de actividades de turismo de aventura que dependerá del ambiente en el que se desarrolle:

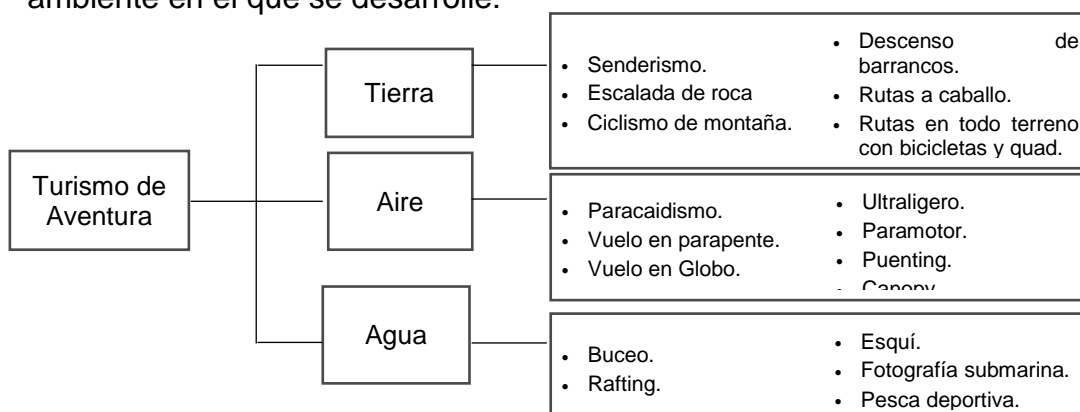


Ilustración 1

Título: Turismo de Aventura

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa

Fuente: Propia

Fecha: 25 de Junio de 2017

1.2.2. Análisis Turismo de Naturaleza y sus modalidades

El turismo de naturaleza se puede realizar en distintos lugares que principalmente dependerá del área donde se desarrolle:

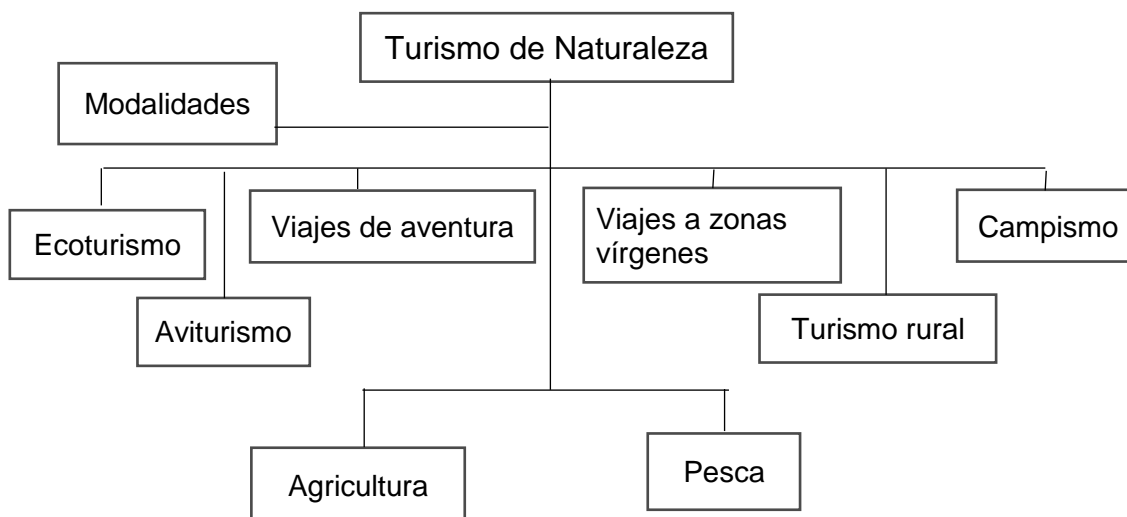


Ilustración 2

Título: Turismo de Naturaleza

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa

Fuente: Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3446/1/TFG-B.281.pdf>

Fecha: 25 de Junio de 2017

1.3. Condiciones de la Hostería Dos Chorreras

La hostería Dos Chorreras constituye una empresa familiar que ofrece servicios de alojamiento de primera calidad; es una hostería comprometida con la sostenibilidad y la comunidad; es una de las tantas hosterías del cantón Cuenca que se halla privilegiada por su potencial turístico como el paisaje, clima, gastronomía y diferentes actividades y atractivos turísticos que se realiza dentro de la hostería se podrá disfrutar de un ambiente agradable; donde el personal está dispuesto a resolver cualquier problema que se pudiera presentar durante su estancia.

1.3.1. Antecedes de las Hosterías en el Ecuador

El mundo de la hotelería tuvo sus inicios en Grecia en el 312 A.C con las denominadas posadas que son consideradas como los primeros lugares de hospedaje de paso. En la Edad Media con la introducción del comercio y los



Universidad de Cuenca

viajes surgen las primeras posadas que además brindaban servicios complementarios que han ido evolucionando con el tiempo convirtiéndose en el negocio hotelero y turístico que conocemos hoy.

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico emitido por el Ministerio de Turismo en el año 2016 en el Art. 12; se habla de la clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. En donde se halla identificado en el literal C.1 que hace referencia a los alojamientos turísticos denominados hosterías:

“C.1. Hostería.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones”. (Ministerio del Turismo, 2016).

Es decir una hostería es un establecimiento hotelero que presta servicio de alojamiento con atención personalizada en una ubicación privilegiada comúnmente fuera de la ciudad, ya sea que se encuentren cerca o dentro de atracciones naturales, con un clima que los caracterice.

El origen de las hosterías en Ecuador podría remontarse específicamente en la Sierra Norte a las antiguas haciendas construidas aproximadamente hace 3 siglos, que hoy en día se han convertido en modernos y remodelados alojamientos, entre estos alojamientos se encuentran las llamadas hosterías, las mismas que dependiendo su ubicación ofrecen variedad de gastronomía local, y diferentes actividades en contacto con la naturaleza.



Ilustración 3

Título: Hostería la Andaluza - Hacienda Chuiquipogio

Autores: Hostería la Andaluza

Fuente: Portal Web de la Hostería. <http://www.hosteriaandaluza.com/en-us/>

Fecha: 18 de Septiembre de 2017.

1.3.2. Antecedes de la Hostería Dos Chorreras

El nombre de la Hostería Dos Chorreras tiene origen por la relación a dos cascadas de agua cristalina que se encuentran en la cumbre de una de las montañas del Parque Nacional Cajas, donde se encuentra situada la hostería.

La Hostería Dos Chorreras debido a su gran infraestructura y excelencia en sus servicios, forma uno de los complejos turísticos más importantes de la región; siendo una hostería que se encuentra cerca del casco histórico de Cuenca aproximadamente 30 minutos en vehículo. La hostería dispone de habitaciones sencillas, dobles, triples, cuádruples y cabañas familiares, con conexión Wi-Fi.

Los huéspedes podrán disfrutar de las actividades de la zona, como pesca, piragüismo² y equitación. La hostería se encuentra a 10 km del Parque Nacional Cajas y a 1 hora en vehículo del aeropuerto Mariscal Sucre.



Ilustración: 4

Título: Entrada a restaurante en la Hostería Dos Chorreras

Autores: Gabriela Fajardo – Nelly Londa

Fuente: Propia.

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

² **Piragüismo:** Deporte que consiste en competir a velocidad con kayacs o canoas tripulados por una o varias personas, donde la pala es el único medio permitido para remar.



Universidad de Cuenca

1.3.3. Diversificación de servicio y expansión de la Hostería Dos Chorreras

Antes de identificar el target del establecimiento se debe aclarar dos términos; turista que permanece una noche pernoctando en la hostería y el excursionista - visitante que hace uso de otros servicios como alimentación en el restaurante y diferentes actividades que ofrece la hostería. Según una entrevista realizada a la encargada temporal de la administración de la hostería Dos Chorreras la Ing. Ana María Cisneros, se puede identificar el target o también llamado segmento de la demanda al que se enfoca la hostería; siendo turistas provenientes de la región costa del Ecuador, principalmente de la ciudad de Guayaquil por la proximidad de las ciudades; que optan por experimentar nuevas sensaciones en contacto con la naturaleza.

El propietario de la hostería Dos Chorreras el Sr. Guido Carrasco Muñoz y su esposa la Sra. Karina Sarmiento, quienes hace 13 años pensaron en expandirse y diversificar el mercado; como una estrategia para ingresar a nuevos mercados, generando ingresos, empleos y desarrollo para las personas del sector y ya no enfocándose en hospedaje y restaurante sino pensaron en incursionar en el área de eventos que resultó ser un acierto. Por lo cual la Sra. Karina Sarmiento emprendió el negocio de catering y eventos hoy llamado Jardines de San Joaquín siendo rentable para la familia; dicha empresa familiar ofrece sus instalaciones para eventos empresariales y sociales con una atractiva propuesta como: conferencias, lanzamiento de productos y el servicio de catering para eventos sociales.

SALÓN DE EVENTOS “SAN JOAQUÍN”	
Área	Capacidad
Salón “El Jardín”	600 pax
Salón “La Fuente”	400 pax

Ilustración 5

Título: Nombre y capacidad de los salones de eventos “San Joaquín”

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Sra. Karina Sarmiento

Fecha: 3 de Octubre de 2017.

La familia Carrasco Muñoz es además accionista de la empresa de alimentos “Aliment”, pues decidieron asociarse para abastecer de mermeladas, conservas, y diversidad de embutidos al área de la hostería llamado “Almacén” donde ofrece

Universidad de Cuenca

diversidad de productos obtenidos del desarrollo de las microempresas de diferentes sectores del país.



Ilustración 6

Título: "Almacén" Hostería Dos Chorreras

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

1.3.4. Ubicación



Ilustración 7

Título: Hostería Dos Chorreras vista satélite superior

Autor: Google Maps

Fuente: goo.gl/dN3ro2

Fecha: 4 de Junio de 2017

Esta hostería rústica situada a los pies de los Andes, se encuentra a 10 km del Parque Nacional El Cajas, específicamente en el Km 21 vía al Cajas, Cuenca. El clima al que se enfrenta la Hostería Dos Chorreras no se encuentra marcado en un rango específico, ya que se encuentra cerca del parque Nacional el Cajas, y el clima varía constantemente, desde 2 °C hasta 18 °C.

Universidad de Cuenca

El Parque Nacional Cajas se encuentra ubicado en la cordillera occidental de los Andes, cerca de la hostería Dos Chorreras, en la provincia del Azuay a 34km de la ciudad de Cuenca en la vía Cuenca - Molleturo, entre los 3150 a 4445 msnm³. Su territorio abarca 28544 hectáreas con 235 lagunas en su interior y entre las más conocidas están Toreadora, Mamamag, Osohuaycu y Cascarillas.

1.3.5. Historia de la Hacienda Hostería Dos Chorreras

Mediante una entrevista realizada a la Sra. Karina Sarmiento se pudo conocer que hace aproximadamente treinta años, el Sr. Guido Carrasco Muñoz adquirió una extensa propiedad con paisajes naturales muy próximos al Parque Nacional el Cajas, dicha propiedad fue vendida por la familia Toral Amador.

Una vez adquirido el terreno se determinó la posibilidad de explotar el potencial hídrico de la zona, donde se optó por la piscicultura⁴, la misma que sería destinada a la producción de trucha arco iris, que será utilizada más adelante en el restaurante de la hostería y al mismo tiempo se construyó la infraestructura necesaria para la producción de trucha.



Ilustración 8

Título: Piscícola⁵ de la Hostería Dos Chorreras

Autor: Gabriela Fajardo - Nelly Londa

Fuente: Propia.

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

La Sra. Karina Sarmiento supo indicar que en su familia surgió la necesidad de la construcción de una cafetería que luego fue transformada en un restaurante dando servicio a los peregrinos de la Virgen de El Cajas. Posteriormente al pasar

msnm: Término abreviado para referirse a "Metros sobre el nivel del mar".

⁴ **Piscicultura:** Técnica que se ocupa de dirigir y fomentar la reproducción y cría de peces y mariscos.

⁵ **Piscícola:** Explotación de peses de agua dulce.

Universidad de Cuenca

de los años los turistas recomendaban que se implemente una cabaña para poder descansar en el lugar, al principio se comenzó con una cabaña con capacidad para cuatro personas y luego la hostería tuvo que expandirse ampliando su plaza hotelera en respuesta a la demanda de turistas. Actualmente la hostería cuenta con capacidad para 51 personas en habitaciones con camas compartidas, pero en el caso de ser la habitación sin compartir es para 31 personas, que se encuentran distribuidas en las 15 habitaciones que cuentan.

DISTRIBUCION DE LAS HABITACIONES	
<i>Habitaciones</i>	<i>Número</i>
Matrimonial con chimenea	1
Matrimonial sin chimenea	5
Familiares sin chimenea	3
Cabañas	3
Suites	3

Ilustración 9

Título: Distribución de las habitaciones

Autor: Gabriela Fajardo - Nelly Londa

Fuente: Propia

Fecha: 16 de Enero de 2018.

1.3.6. Servicios

Entre los servicios más destacados se encuentra la gastronomía rústica gourmet con alrededor de 26 platos para el consumo de los huéspedes que son los platos originales desde los inicios como cafetería. Ofrece el servicio de transfer in / out, habitaciones con jacuzzi y/o chimenea; la hostería brinda un desayuno buffet, y a su vez se encarga de la elaboración de productos propios de la hostería como mermeladas, manjar de leche, queso fresco, etc.

Entre los servicios que ofrece la hostería están: lavandería, alquiler de bicicletas, paseo por canoa, visitas guiadas al poblado de Guavidula, etc.

SERVICIOS DE RESTAURACIÓN Y EVENTOS DE HOSTERIA DOS CHORRERAS	
<i>Area</i>	<i>Capacidad</i>

SERVICIOS DE RESTAURACIÓN Y EVENTOS DE HOSTERÍA DOS CHORRERAS	
Salón “Quinoas”	350 pax
Restaurante “Dos Chorreras”	120 pax
Restaurante “La Fuente”	60 pax
Cafetería “Parador de la montaña”	50 pax

Ilustración 10

Título: Servicio de restauración y eventos de Hostería Dos Chorreras

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Personal Hostería Dos Chorreras.

Fecha: 14 de Septiembre de 2017.

1.3.7 Atractivos en la Hostería Dos Chorreras

Entre las distintas actividades que se pueden realizar dentro de la Hostería Dos Chorreras tenemos: Recorridos turísticos por el Poblado de Guavidula, un museo de sitio en el que se han recuperado los vestigios arqueológicos de las culturas Cañari e Inca, otro recorrido adicional que se puede realizar es la visita a la mina “Encantada” que tiene túneles con laberintos, un pozo, un molino, cuevas, sala de reparto donde antiguamente los mineros se repartían sus ganancias en oro y finalmente a la cantina. Los propietarios decidieron habilitar esta área de la hostería en conjunto con la comunidad; donde se buscó el potencial y la oportunidad de mantener el patrimonio. En cuanto a las actividades al aire libre en la hostería se puede realizar pesca deportiva, cabalgata y recorridos guiados.



Ilustración 11

Título: Collage de la Infraestructura en la Hostería Dos Chorreras

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

1.3.8 Gastronomía en Hostería Dos Chorreras

En la Hostería Dos Chorreras la gastronomía y las actividades relacionadas con el restaurante surgen como la actividad principal, y a su vez cuenta con una tienda de ventas, donde se ofrece a los huéspedes y clientes una variedad de dulces tradicionales como melcochas, paletas, chocolates y una gama de productos orgánicos, con ingredientes locales como conservas de mermeladas de frutas locales como mora, frutilla, tomate, ají, etc. Por otro lado la hostería ofrece en su restaurante una amplia gama gastronómica donde el turista y visitante podrá deleitarse de desayunos, almuerzos típicos, refrigerios, etc.

La hostería Dos Chorreras organiza la denominada cocina en vivo, donde todos los viernes, sábados o domingos a partir de las 19 horas se realiza la elaboración de distintos platillos frente a los clientes que asisten, en el caso de días feriados se requerirá reserva.



Ilustración 12

Título: Área de cocina en vivo

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

En el restaurante normalmente se ofrece en su carta platos típicos como el tradicional locro de papas, que es una delicia culinaria y caracteriza al restaurante de la hostería, al igual que el mote pillo y habas con queso. Otro plato representativo de la hostería es la trucha en diferentes presentaciones como: la trucha de la casa, trucha andina, con mariscos, etc.

La Hostería Dos Chorreras cuenta además con una cafetería llamada “Parador de la montaña”, que se encuentra ubicada estratégicamente en la vía al Cajas km 21 y cuenta con alternativas gastronómicas para niños y una variedad en la carta para adultos.



Universidad de Cuenca

1.3.9. Atractivos turísticos

El nombre Cajas proviene de la palabra quechua “cassas” que en español significa paso entre dos montañas que se refería a el lugar por donde debían pasar los viajeros o “caxas” que significa frío. (Llerena. C, 2015)

Entre los diferentes atractivos turísticos que tiene el Parque Nacional el Cajas tenemos:

1.3.9.1. Lagunas:

Existe un gran variedad de un sistema lacustre en el Parque Nacional Cajas entre las más representativas tenemos: Valle y Laguna de Llaviucu, Toreadora, Illincocha, Lagartococha, Taitachungo, y laguna de Playas Encantadas.

1.3.9.2. Sectores y Rutas:

El título de Reserva de Biósfera otorgado por la UNESCO se convirtió en otro atractivo para los turistas que visitan el Parque Nacional Cajas. Entre los sectores y rutas más visitadas para disfrutar de caminatas, flora, fauna tenemos: Sector de Burines, Sector de Ventanas, Caminatas, Virgen del Cajas, Paredones, bosque de Polylepis (árbol del papel), etc.

1.3.9.3. Cerros:

El Parque Nacional Cajas cuenta con seis cerros que a su vez son considerados miradores naturales; que pueden ser identificados de fácil acceso y son los más visitados en cualquier época del año. Entre los cerros más representativos tenemos: Llaviuco, San Luis, Guavidula, de La Virgen, Tres Cruces y Paraguillas.

1.3.9.4. Qhapaq Ñan

Es parte del Sistema Vial Andino que unía Tomebamba con el Tambo de Paredones (Molleturo), en una ruta estratégica entre la Sierra y la Costa cuyo camino es transitable por 4 km que fueron restaurados dentro del parque, y fue reconocido por la UNESCO en el año 2014 como Patrimonio Cultural de la

Universidad de Cuenca

Humanidad, cuyo reconocimiento fue compartido en conjunto con otros 5 países como Argentina, Bolivia, Perú, Colombia y Chile. (UNESCO, 2014)



Ilustración 13

Título: Mapa del Camino del Inca dentro del Parque Nacional Cajas

Autores: Huagra Ñaupá Blogspot

Fuente: Huagra Ñaupá. www.huagra.blogspot.com/2010_12_01_archive.html

Fecha: 18 de Septiembre de 2017.

1.3.9.5. Camino de García Moreno

Es una carretera de piedra que fue conocido en épocas pasadas con el nombre “camino de los arrieros”, y arrancaba desde la antigua parroquia de San Blas hasta Sayausí y desde allí se dirigía hasta Molleturo. Este tramo va desde la laguna de la toreadora hasta Virgen Machay, y tuvo varias etapas de construcción y fue concluido por el gobernador de la época el Sr. Carlos Ordoñez quien buscó unir a Cuenca con Naranjal y el puerto de Guayaquil.



Ilustración 14

Título: Camino de Garcia Moreno, detrás de laguna La Toreadora

Autores: Dave and Kathys Blog.

Fuente: Dave and Kathys Blog: goo.gl/ywRiWN

Fecha: 18 de Septiembre de 2017.

1.3.9.6. Flora

En el Parque Nacional Cajas se han registrado más de 572 especies distribuidas en 266 géneros y 93 familias, 453 son nativas, 106 son endémicas y 13 introducidas; siendo la especie más representativa las plantas vasculares.

Universidad de Cuenca

1.3.9.7. Fauna

El número de especies registradas en el Parque Nacional Cajas representan aproximadamente el 10% del total de especies pertenecientes al país, de los cuales están agrupadas en 14 familias que se podrán encontrar diferentes especies como roedores, mamíferos, anfibios, reptiles y aves, algunas de estos se encuentran en peligro de extinción. Entre las especies más importantes se encuentran: el puma, guatusa, venado, oso de anteojos, cóndor, gavián, gaviota, lechuza y diferentes tipos de truchas.



Ilustración 15

Título: Flora y fauna en el Parque Nacional Cajas

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

1.3.10. Gastronomía en el Parque Nacional Cajas

En un estudio realizado al sector de la vía al Cajas en el año 2017, se pudo determinar que actualmente a los alrededores del Parque Nacional Cajas se puede encontrar distintos tipos de establecimientos, los cuales se describen a continuación:

1.3.10.1. Estancia San Juan:

Fue inaugurada en el año 2015 por el Sr. Pedro León, el establecimiento ofrece restaurante, salón de eventos y pesca deportiva, con capacidad para 84 personas, el plato tradicional es la trucha asada, en el menú del restaurante cuenta con alrededor de 15-20 platillos con un costo promedio de 10 dólares.



Ilustración 16

Título: Entrada de la estancia San Juan

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

1.3.10.2. Reina del Cisne Restaurante:

Este establecimiento viene laborando desde el año 2011, su propietaria es la señora María Guerrero quien ofrece una variedad de platos típicos entre ellos, el más solicitado es la trucha al ajillo, aquí laboran 3 personas, con un costo promedio de sus platillos en 7 dólares.



Ilustración 17

Título: Instalaciones de Reina del Cisne Restaurante

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

1.3.10.3. Cruzpamba Restaurante:

Fue inaugurado en el año 2015, su dueño es el Sr. Edgar Alvarracín, la especialidad es la trucha frita y a su vez ofrece choclos y habas con queso, con capacidad para 40 personas, es un negocio familiar donde laboran 4 personas, sus platos varían entre 3 - 5 dólares.



Ilustración 18

Título: Instalaciones de Cruzpamba Restaurante

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

1.3.10.4. Hostería Cabañas del pescador:

Establecimiento que ofrece el servicio de restaurante y hospedaje, es propiedad del Dr. Pedro Auquilla, y cuenta con capacidad para 120 personas el plato típico es la trucha frita, aquí laboran 9 personas que ofrecen a los clientes una variedad de 20 - 30 platillos, con un costo promedio de 6 dólares.



Ilustración 19

Título: Instalaciones la Hostería Cabañas del pescador

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

1.1.1.1. Las Cuevas Restaurante:

Establecimiento inaugurado el 7 de mayo del año 2017 su propietaria es la señora Doris Pacheco, el mismo que cuenta con capacidad para 150 personas, cuenta con la especialidad de “Asados a la piedra”, cuenta con 25 platos en su menú, trabajan en la semana con 4 personas, y los fines de semana con 12 personas, el costo de sus platillos varían desde 6 dólares en adelante.



Ilustración 20

Título: Instalaciones Las Cuevas Restaurante

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

1.3.10.6. Restaurante Rincón del Cajas:

Es un establecimiento que ofrece el servicio de restaurante, pesca deportiva y área para poder realizar camping, es un lugar que se encuentra ubicado en una zona estratégica para paseos en caballos, los costos varían desde 5 dólares.



Ilustración 21

Título: Instalaciones de Restaurante Rincón del Cajas

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 28 de Septiembre de 2017.

El objetivo de este capítulo es la identificación de conceptos de desarrollo sostenible y del turismo de naturaleza y aventura en la Hostería Dos Chorreras. En este capítulo se analizaron definiciones relacionadas con el turismo, desarrollo y medidas sostenibles, observados en la hostería como: tragaluces, grandes ventanas que aprovechan la luz del día, sensores en áreas comunes, chimeneas de leña en algunas habitaciones, políticas de sostenibilidad y avisos de ahorro de agua y energía, las mismas tienen como finalidad disminuir el deterioro del medioambiente.



Capítulo II

Aplicación de la Guía de Buenas Prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance

Introducción

El presente capítulo hace referencia a la importancia de mantener una correcta gestión sostenible en los establecimientos hoteleros, para encaminarla a una administración sustentable⁶; para lo cual se utilizará como texto base la tercera versión de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance del año 2005; con la finalidad de analizar la sostenibilidad de la empresa; se evaluarán los aspectos empresarial, sociocultural y ambiental que serán relacionados con la Hostería Dos Chorreras. Toda la información obtenida se basará principalmente por medio de entrevistas realizadas a la encargada de la hostería, Ana María Cisneros; quién fue la responsable de proporcionarnos la información. Se realizará además una observación de campo donde evidenciarán ciertos aspectos importantes y relevantes sobre la realidad de la hostería. La investigación partirá exponiendo y analizando la misión y visión de la hostería, y luego se procederá a exponer el aspecto empresarial que gestionará todo lo referente a normas, políticas, procedimientos y procesos que tiene la empresa. Posteriormente se analizará el aspecto socio-cultural que se encargará de temas como la contribución al desarrollo de la comunidad, las relaciones del establecimiento con el entorno, el respeto a las culturas, etc. Para finalizar se estudiará el aspecto ambiental que trata temas relacionados con el recurso hídrico, energía eléctrica, residuos y biodiversidad, los mismo que serán analizados para una correcta gestión.

Mediante esta investigación se pretende evidenciar si la hostería cumple los requerimientos necesarios para ser un establecimiento sostenible y obviamente mejorar la calidad del servicio y por lo tanto obtener mayores ingresos o ganancias para la hostería.

⁶ **Sustentable:** Que se puede defender con argumentos y probarlos
Gabriela Fajardo O. / Nelly Londa C.

2.1. Análisis del pilar empresarial en la Hostería Dos Chorreras

Este pilar es de gran importancia ya que una administración sostenible no basta con solo tener recursos, sino de operar adecuadamente con los recursos que mantiene por medio de esquemas de gestión que permitan alcanzar objetivos sostenibles que definan a las organizaciones desde la misión, visión y valores claros, bien definidos para una fase de planificación; la sostenibilidad de la organización requiere el establecimiento de procesos y procedimientos que aseguren la calidad y consistencia de los servicios.

2.1.1. Gestión de Sostenibilidad

Una correcta administración hotelera involucra procesos y acciones para asegurar la clave del éxito; estos procesos deben llevar a la máxima capacidad productiva aprovechando los recursos ya sean de manera ambiental, social o financiera y que a la vez minimice el impacto negativo al entorno de la hostería.

2.1.1.1. Política de Sostenibilidad

Según la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance, se debe establecer lineamientos que pongan en práctica los tres pilares de la sostenibilidad: el empresarial, socio - cultural y ambiental.

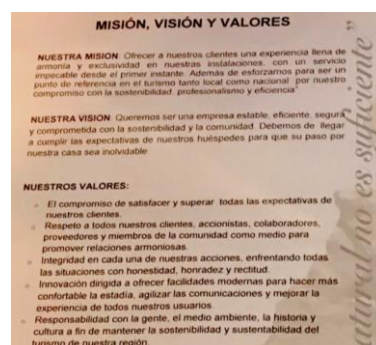


Ilustración 22

Título: Misión, visión y valores empresariales

Autores: Hostería dos Chorreras.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.



Universidad de Cuenca

A su vez se ha establecido una política de sostenibilidad, que se encuentra ubicada en la recepción de la hostería, donde ofrece la información a sus empleados y a los huéspedes de la hostería. (Ver anexo 1, página 100)

2.1.1.2. Políticas Empresariales

Según la Rainforest Alliance, en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible recalca que, son herramientas o pautas de comportamiento obligatorio que la empresa ordena y estructura en distintos marcos de actuación para la gestión en todos los niveles de la empresa cuyo propósito es canalizar los esfuerzos hacia el cumplimiento los pilares de la sostenibilidad. (Rainforest Alliance, 2005)

2.1.1.2.1. Política de Servicio

La hostería tiene implementado el Manual de Gestión Integral (Alojamiento), en el que detalla todas las necesidades o requerimientos que puede tener el huésped durante su estadía y la manera de proceder para poder satisfacer las necesidades de cada uno de los huéspedes, donde los empleados se encargan de brindar una estadía placentera para los huéspedes. (Ibañez José, 2015) (Ver anexo 2, página 102)

2.1.1.2.2. Política Ambiental

Según la Rainforest Alliance, la política ambiental es aquella que determina acciones, comportamiento y compromiso de la empresa con los empleados para proteger el medio ambiente. La hostería tiene implementado un programa de Buenas Prácticas Ambientales en el que se basan para verificar que se cumpla con las políticas ambientales. (Ver anexo 3, página 112)

2.1.1.2.3. Política Social

En esta política se mantiene el compromiso de trabajar en conjunto con la comunidad, pero lamentablemente la hostería no ha podido cumplir en relacionarse con los miembros de la comunidad para poder trabajar en conjunto, pero una manera que ellos tratan de colaborar es mediante la venta de productos de la zona dentro de la hostería.



Universidad de Cuenca

2.1.1.2.4. Política de Gestión Humana

Esta política hace referencia a la relación del empleador con sus empleados, tomando en cuenta los beneficios y sanciones que tendrán en su lugar de trabajo. La hostería Dos Chorreras mantiene una política en la que establece y documenta los distintos roles que tienen que cumplir las personas en sus puestos de trabajo, esta información se encontrará en el documento anexo, página 118 del Manual de Talento Humano, llamado Profesiograma de puestos de trabajo, en dicho manual consta el proceso de reclutamiento y selección del personal y como se les capacitará para nuevos procesos en el caso de ser necesario. (Ver anexo 4, página 118)

2.1.1.2.5. Política de Seguridad

Según la Guía, la empresa debe proponer acciones concretas de seguridad y salubridad, cuidado del personal, equipos, recursos, etc.

La hostería aplica el Programa de Prevención y Control de Riesgos, que puede ser visualizado en el anexo 2 página 102, donde detallan las obligaciones que deben cumplir el personal como los exámenes médicos que deben realizarse para poder laborar en un establecimiento hotelero; y la manera de actuar en caso de accidentes en su lugar de trabajo o en caso de mayor gravedad se dirigirán a las instalaciones medicas más cercanas al establecimiento.

2.1.1.3. Planificación

La Rainforest Alliance, indica que la planificación es un instrumento importante en la dirección de la empresa, ya que permite anticipar los resultado deseados en ganancias o costos basándose en la gestión sostenible ya que es un medio para cumplir con los objetivos, acciones y propósitos establecidos en un periodo determinado de tiempo.

Actualmente la hostería busca planificar, documentar e implementar los recursos en un programa de gestión, donde adicionalmente buscan el apoyo de la administración para poder realizar actividades secundarias, como capacitaciones que el personal sienta que pueda necesitar como por ejemplo la salud alimentaria.



Universidad de Cuenca

2.1.2. Gestión de Calidad

Esta gestión se refiere a la manera de organizar los distintos recursos que mantiene la empresa, de forma que se puedan gestionar las acciones de conservación y manipulación con los debidos cuidados cada uno de ellos, con el objetivo de brindar un mejor servicio a los clientes.

La hostería con el propósito de ofrecer la mejor calidad de los servicios que ofertan, ha puesto en funcionamiento el uso de fichas de almacenamiento que facilitan tener un mejor control de los productos con los que cuentan, y una ficha de control de las habitaciones donde se detalla todo el estado de la habitación dicha información puede encontrarse en el Manual de Gestión Integral de Alojamiento. Para poder trabajar de manera ordenada con todos los departamentos se basan en su organigrama donde detallan específicamente a quien se debe recurrir en el caso de alguna inquietud. (Ver anexo 3, página 112)

2.1.2.1. Procesos y procedimientos

En la hostería Dos Chorreras se han establecido diferentes herramientas que permiten minimizar el tiempo en emprender distintas acciones en la empresa. Dichos procedimientos consisten en la descripción detallada de las actividades o funciones específicas del puesto de trabajo indistintamente del departamento en el que se realicen. El Manual de Talento Humano situado en el anexo 4 página 118, que pone en práctica la hostería facilita las acciones a los nuevos trabajadores que será su guía para poder cumplir con la calidad en el servicio que oferta la hostería, como podemos notar dicho documento ayuda a cumplir con los objetivos o metas planteados por la empresa, el cual la Guía de Buenas Prácticas recomienda aplicar dichos métodos para una correcta gestión sostenible.

2.1.2.2. Administración y dirección

La administración en la hostería Dos Chorreras se encuentra a cargo del Sr. Guido Carrasco, quien es el responsable de gestionar las distintas capacitaciones que requieren los empleados, la administración es importante para mantener la relación del trabajo en equipo de los departamentos de la

Gabriela Fajardo O. / Nelly Londa C.

Universidad de Cuenca

hostería. Vale recalcar que la relación entre todos los empleados es muy buena ya que están dispuestos a colaborar con miembros de otros departamentos, después de cumplir con las funciones en sus lugares de trabajo.

2.1.2.3. Suministros y proveedores

La hostería Dos Chorreras, busca obtener un eficiente manejo de inventarios al realizar los distintos procesos para obtener los productos que van a ser comercializados, el tener el conocimiento adecuado de los suministros ayuda a prevenir las pérdidas en la empresa, y a su vez establecen fechas específicas para realizar los pagos a los proveedores. El mayor proveedor de la hostería es Amenigraf, empresa encargada de proveer amenities⁷ para el establecimiento.



Ilustración 23

Título: Amenities en la hostería Dos Chorreras

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.1.2.3.1. Empresa Amenigraf principal proveedor de la hostería

Amenigraf es una empresa que nació en el año 1989, dedicada a la elaboración de amenities y diferentes tipos de dotación para el servicio turístico, hotelero y hospitalario; con el objetivo de brindar un producto personalizado a los diferentes clientes empresariales, como por ejemplo: Sheraton, Hospital del Rio, Four Points by Sheraton, Howard Johnson y Hostería Dos Chorreras. (Amenigraf, 2017)

2.1.2.4. Monitoreo y acciones correctivas

Aquí se realiza el seguimiento a los procesos que realiza la empresa por medio de sus funciones en distintas áreas asegurando la calidad en la prestación de servicios. La hostería Dos Chorreras se asegura de llevar el control de los distintos objetivos o funciones en el establecimiento, por medio de los distintos cuadros de cumplimiento de objetivos departamental o de funciones, planteando

⁷ **Amenities:** Productos que pone el hotel a disposición del huésped para su estancia.



Universidad de Cuenca

reuniones con los directivos o administradores cada vez que sientan la necesidad de realizarlos, y sirvan para la toma de decisiones y que tengan un efecto positivo en la empresa y mejore la calidad del servicio.

2.1.3. Gestión de Recursos Humanos

En esta gestión la guía indica que los Recursos Humanos, son el recurso mas importante con el que puede contar la empresa, a esta categoría comprenden los trabajadores de las empresas y las capacidades en conocimientos, experiencias, intereses y energía con la que puede aportar cada uno del personal.

Hay que considerar que el personal o capital humano son quienes hacen que funcione la hostería; siendo un elemento clave para la misma, por lo cual se vuelve necesario el capacitar al personal, ya que permitirá que el personal desarrolle conocimientos, habilidades y destrezas en cada una de las tareas; especialmente en aquellos departamentos operativos, donde el personal sin conocimiento previo es capacitado antes de comenzar su labor por primera vez y se recomienda hacerlo semestralmente para mayor efectividad en sus labores, podría aparecer la necesidad de hacer cambios por diferentes circunstancias.

La hostería cuenta con un Manual de Talento Humano, donde para poder brindar un ejemplo de como la hostería obtiene dicha información se tomará en cuenta el Profesiograma del Cajero. (Ver anexo 5, página 123)

2.1.3.1. Manuales de puestos y procedimientos

Son documentos escritos que describen ciertas actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área dentro de un hotel; donde se concentra una serie de elementos administrativos, con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa. En dicho manual se describirá la acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados; deberá incluir normas legales, reglamentarias y administrativas. El poner en marcha estos manuales de procedimiento ayudará a organizar de mejor manera a la empresa.



Universidad de Cuenca

Dentro de la hostería Dos Chorreras existen manuales de procedimientos, como lo es Manual de Gestión Integral (alojamiento) donde se detalla el proceso de gestión integrada para el establecimiento en el subsector de Alojamiento y Manual de Talento Humano comprende la definición del organigrama y de los puestos en base a la normativa vigente esto permite a los empleados conocer la Cultura Organizacional es decir la descripción de la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores personales y culturales de una organización.

2.1.3.2. Capacitación al personal

La administración y el personal de la hostería son capacitados por el Ministerio de Turismo en temas como hospitalidad y códigos para erradicar la esclavitud sexual; dirigida primeramente a los jefes de área que luego transmitirán dichos conocimientos a sus subordinados. En un futuro la hostería piensa capacitar a sus empleados sobre técnicas relacionadas al servicio, atención al cliente, etc. Las capacitaciones tienen el propósito de ampliar el conocimiento del personal sobre la información de la hostería como servicios, tarifas, y actividades que se ofrecen. Dichas capacitaciones servirán para tener conciencia sobre la responsabilidad que tienen los establecimientos hoteleros para dar un seguimiento y solución a los posibles casos, beneficiando de gran manera la imagen de la hostería.

2.1.3.3. Evaluación del desempeño

La hostería Dos Chorreras es un establecimiento hotelero preocupado en las buenas prácticas en cuanto a administración del recurso humano; es un ejemplo de superación e innovación en la industria ya que comenzó como un restaurante y poco a poco fue poniendo en funcionamiento el área de hospedaje; desde entonces se ha preocupado por satisfacer las expectativas de los turistas mediante la innovación del servicio, por medio de un seguimiento continuo por parte de sus directivos que se preocupan por la capacitación adecuada al personal, dotándoles de herramientas que les servirá en un futuro en el desarrollo de cada una de sus áreas de trabajo; la corrección de los errores que se cometen durante el servicio; se evaluará además para que en una próxima



Universidad de Cuenca

capacitación se pulan dichos errores y a su vez se identificarán a los empleados que necesitan actualización o capacitación en determinadas áreas.

2.1.4. Gestión Financiera Contable

Según la Rainforest Alliance indica que: “Un sistema financiero permite tener conocimiento del flujo de dinero que mantiene la empresa, conocer la manera en la que se consiguen los fondos y como es su administración, el mismo contará con información real y útil para la toma de decisiones económicas”. (21)

La hostería ha contratado a un profesional en el área para la gestión financiera quien es el encargado de los negocios de la familia Muñoz Sarmiento mediante el sistema contable Adviser.

El tener un sistema financiero y contable adecuado, promueve el desarrollo económico de la hostería porque permite invertir hacia actividades productivas dentro de la hostería como en alojamiento, restauración, almacén y centro de actividades; también ayudará a compensar la necesidad de vivienda, estudio, trabajo, mejorando la calidad de vida de los empleados.

2.1.4.1. Sistema Financiero y Contable

Un sistema financiero permite analizar el flujo de dinero y la forma de administrar, va de la mano de un buen sistema contable el mismo que poseerá información real como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes y libros, para la toma de decisiones.

En la hostería Dos Chorreras manejan un eficiente sistema financiero y contable que permite a los directivos de la hostería diagnosticar, analizar y maximizar el valor de la empresa, los bienes y recursos. El contador es la persona encargada de aconsejar en la toma de decisión, inversión, financiamiento y decisiones operativas o financieras cotidianas; también se encargará dentro de la hostería de los costos directos que se pueden identificar como el producto, trabajo o servicio y costos indirectos tienen a los salarios, depreciaciones del inmueble y presupuestos en general etc.



Universidad de Cuenca

2.1.4.2. Presupuestos

Dentro de una adecuada planificación se debe considerar la importancia de los presupuestos para un correcto control de la empresa. La planificación es una herramienta para que la empresa prospere y tenga éxito conjuntamente con un presupuesto adecuado. Al no elaborar los presupuestos se estaría corriendo el riesgo de la pérdida innecesaria de dinero y a su vez estaría peligrando la inversión de la hostería; se podría decir que un presupuesto constituye un plan de acción con menos riesgo de pérdidas para la hostería, son la base de las decisiones comerciales; siendo un instrumento que servirá para determinar las metas y coordinar así las actividades de los departamentos, evitando costos innecesarios y mala utilización de recursos.

La hostería al momento no cuenta con presupuesto para cada departamento, éste se encuentra especificado en el programa de Buenas Prácticas Ambientales de la hostería donde se ha considerado la planificación de la implementación de equipos con bajo consumo de agua, como inodoros de descarga parcial, lavabos con sensores de movimiento, tuberías de caudal reducido, equipos con apagado o cierre automático, etc.

2.1.5. Gestión de Seguridad

La seguridad empresarial debe tratarse como un conjunto de principios, políticas, objetivos, estrategias, normas y procedimientos de seguridad. La perspectiva de seguridad empresarial contempla: los elementos laborales, de higiene y salubridad, la prevención de actos delictivos y accidentes en las operaciones turísticas que tienen como fin la preservación de los recursos y actividades de las empresas. La falta de un plan de riesgos puede traer problemas que pueden ir desde ausentismo laboral, disminución de la eficiencia en las tareas, reducción de la moral de los empleados, incremento de cuotas en la seguridad social, hasta demandas y problemas legales.

La hostería Dos Chorreras cuenta con un código de seguridad ocupacional, plan de contingencia, señalización en todas las áreas, implementos de seguridad como extintores, iluminación en áreas oscuras para evitar accidentes, rampas

Universidad de Cuenca

para personas con capacidades diferentes y todo el personal cuenta con implementos necesarios como guantes, calzado antideslizantes, uniformes etc.



Ilustración 24

Título: Collage seguridad ocupacional (extintores, uniformes, iluminación en áreas oscuras).

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 3 de Noviembre de 2017.







2.1.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo

Esta gestión es una herramienta que se usa para dar a conocer a los clientes los productos o servicios que se esta ofertando, el mismo que requiere de una planificación para que los clientes potenciales comprendan en su totalidad los servicios o productos que se ofertan en un establecimiento.

En la hostería Dos Chorreras se puede identificar una eficiente comunicación tanto interna como externa; la comunicación con el cliente es efectiva ya que las reservas, llamadas e inquietudes son atendidas inmediatamente, cabe recalcar que la comunicación interna es muy buena ya que los jefes departamentales están capacitados para orientar a sus subordinados sobre la orden del día, e incluso aceptan sugerencias dadas por los administradores.

En la hostería el encargado del mercadeo o marketing es Pablo Astudillo, que labora en una empresa publicitaria llamada NOMA. Dicha empresa se encarga de todo lo relacionado con la comunicación externa y publicidad. El mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los consumidores en sus necesidades, deseos, etc.

Cuadro de resumen pilar empresarial en la Hostería Dos Chorreras

Ámbito Empresarial						
Ámbito	Subámbito	Características	Estatus Hostería	Evidencia	Observaciones	Porcentaje de cumplimiento
E m p r e s a r i a l	2.1.1 Gestión de Sostenibilidad	Políticas de sostenibilidad. Protección del medio ambiente. Acciones de seguridad. Medidas correctivas.	Buenas Prácticas Ambientales. Comprometen a los huéspedes y trabajadores a proteger el medio ambiente.		Promover el ahorro de recursos como agua y energía. Buscar que los huéspedes recuerden que Hostería Dos Chorreras.	60 %
	2.1.2 Gestión de Calidad	Información de las actividades de la empresa. Describir funciones de los empleados. Integración entre los directivos y empleados.	Manual de Gestión Integral de Alojamiento. Manual de Talento Humano. Medidas a tomar en caso de emergencia.		Manual o documento para determinar las funciones de cada puesto de trabajo.	40 %
	2.1.3 Gestión de Recursos Humanos	Funciones del personal. Incentivos y establecer un flujograma de procesos.	Capacitaciones por convenio con el Ministerio de Turismo.		Establecer un manual de funciones. Se recomienda motivar a los empleados.	50 %
	2.1.4 Gestión Financiera y Contable	Profesional en el área contable. Empresa. Buscar nuevas maneras de inversión y presupuestos.	Persona encargada de la contabilidad. Formulan nuevos proyectos con medidas sostenibles.		Ahorrar los recursos ya que presentan costos. Permitirá utilizar el flujo monetario para implementar dentro del establecimiento.	80 %
	2.1.5 Gestión de Seguridad	Programa de seguridad. Evitar escenarios de riesgo.	La hostería cuenta con una guía de seguridad.		Información a los empleados sobre conocer primeros auxilios y las acciones en caso de emergencia.	90 %
	2.1.6 Gestión de Comunicación y Mercadeo	Darse a conocer y buscar el target al que se va a dirigir.	Servicios de la empresa NOMA. Realizar la promoción de la hostería.		Mejorar la comunicación y promover el mercadeo dentro de la ciudad.	80 %
Porcentaje de cumplimiento del pilar empresarial						67 %

Como observación el 33% faltante es debido a la deficiente gestión de calidad , recursos humanos, y sostenible que se mantiene en la hostería.

2.2 Análisis del pilar socio - cultural en la Hostería Dos Chorreras

En este pilar se analizará el contacto y la contribución de la empresa turística con los miembros de una comunidad, dado que es muy importante tener buena relación con el entorno de la hostería para de esta manera generar beneficios positivos al trabajar en conjunto con los miembros de la comunidad; aquí se estudiará las actividades culturales que ofrece la hostería como producto turístico a sus huéspedes, y a su vez conozcan sobre la cultural local.

2.2.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad

Según la Rainforest Alliance la manera de contribuir con el desarrollo de la comunidad es a través de la generación del empleo y mejorar la condición económica de la comunidad, estableciendo una relación mercantil entre emprendedores de la zona y la empresa, pero cabe destacar que aquí se debe evaluar los beneficios económicos, sociales y ambientales.

La hostería Dos Chorreras dentro de sus instalaciones tiene una área específica para la venta de productos de los microempresarios, adquiriendo productos elaborados por la comunidad, a su vez realizan la venta de productos lácteos como el queso, que son adquiridos a la comunidad y les dan tratamiento de maduración para dar un producto terminado; como por ejemplo adquieren queso y ellos realizan la maduración del mismo y posteriormente proceden al empaquetado del queso que va a ser comercializado en un futuro.



Ilustración 25

Título: Quesos madurados y empaquetados para su venta

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.2.2. La operación turística aporta al respeto a las culturas locales

Según la Guía; “las comunidades pueden vincularse con las empresas turísticas que mantengan respeto y valoren sus raíces, cultura y riquezas naturales, así como de sus propias diferencias individuales, esto se logra manteniendo el respeto entre los diferentes actores locales, con el fin de lograr el máximo beneficio económico, ambiental y socio - cultural”. (42)

La hostería Dos Chorreras promueve el respeto a la cultura local del entorno, por medio de su museo de sitio o etnográfico llamado Guavidula, el mismo que fue otorgado por parte de los antiguos propietarios que pertenecían a las comunidades cercanas como: Marianza y Santa María, al Sr. Guido Carrasco para su administración, aportando a la comunidad por medio de la conservación y preservación del museo “Poblado Indígena de Guavidula” que ofrece la hostería y sus distintos recorridos son realizados por guías de la comunidad.



Ilustración 26

Título: Poblado Indígena de Guavidula

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural

En este pilar vale destacar la frase que comparte la UNESCO, referente al desarrollo sostenible:

“Sin un Patrimonio Cultural, tangible e intangible, no habrá turismo, por cuanto éste se encuentra intrínsecamente unido al Patrimonio de la Humanidad. El futuro de cada uno de nosotros depende del otro.”
(UNESCO - Memorias del futuro).



Universidad de Cuenca

Según la Guía de Buenas Prácticas indica que:

Una empresa turística debe emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural mediante la conservación y mejora de forma responsable en la preservación de los recursos del patrimonio cultural tangible e intangible. La conservación de los recursos del patrimonio cultural no impide que se estimulen ingresos económicos mediante su uso turístico, pero con el debido cuidado y consideración. La importancia del rescate y protección del patrimonio es el conservar elementos de gran significado cultural; que servirá como un gancho motivacional para atraer turistas como por ejemplo: la gastronomía local, museos de sitio, ruinas históricas, danza, etc.(50)

La hostería aporta al rescate del patrimonio histórico mediante la restauración y preservación del poblado y museo de Guavidula que se encuentra ubicado a 20-25 minutos de la hostería, esto dependiendo si se hace el recorrido a pie, caballo, Polaris⁸, entre otros; aportando así a la conservación del patrimonio cultural; pero sin dejar de contribuir con información turística dependiendo de los intereses de los turistas ya sean nacionales o extranjeros, la hostería podría aportar información de sitios turísticos importantes cercanas y de fácil acceso; debido a que se encuentra cerca del Parque Nacional Cajas, dichos sitios cercanos podrían ser lagunas como la Toreadora, Llaviuco, flora, fauna, etc. La información que suele dar en la hostería es general más no especializada.

2.2.3.1. Principios de la Alianza para el Patrimonio Mundial

Es una iniciativa basada en la membresía que apoya el trabajo de conservación de Patrimonios Mundiales, turismo sostenible y el desarrollo económico para comunidades del sitio Patrimonio Mundial de la UNESCO y alrededor del mismo. La Alianza para el Patrimonio Mundial para Turismo Sostenible involucra a la industria de viaje a promover prácticas ambientales y económicamente sostenibles alrededor de los sitios Patrimonio Mundial. También educa a los viajeros acerca de la importancia del turismo sostenible alrededor de los sitios y

⁸ **Polaris**: Marca de un vehículo todo terreno 4x4, similar a un cuadrón.



Universidad de Cuenca

apoya el desarrollo sostenible de las comunidades en el área, mediante la implementación de estos principios se minimiza los impactos negativos; promueven la responsabilidad social y que conducen sus negocios de manera que beneficien a sus comunidades aledañas.

Los siguientes principios son requisitos para todos los miembros de la Alianza para el Patrimonio Mundial.

2.2.3.1.1. Impacto en el lugar destino

La guía indica que: “Las empresas deben promover actividades turísticas elaboradas de manera que protejan la herencia cultural del lugar de destino al permitir que productos culturales, tradicionales, artesanías y el folklore sobrevivan y florezcan, en lugar de que sean perdidos o se conviertan en estándares. Las empresas turísticas deben buscar reducir el impacto de la actividad turística sobre el ambiente y alentar el impacto positivo que beneficia a la industria y deben incluir políticas sobre energía, manejo de aguas, etc .

La hostería ha utilizado materiales de la zona como madera, piedra de los alrededores, construyendo una edificación adecuada al entorno donde se desarrolla y que no provoca ningún contraste con el paisaje de la zona. Por otro lado la conservación de recursos está comprometida en el ahorro de recursos como agua, energía, papelería, etc. La hostería pretende reforestar al Parque Nacional Cajas que por motivos de cambio de administración se ha quedado en el proceso de aprobación por la empresa ETAPA⁹; sin dar una respuesta. Por otra parte, la hostería cuenta con un Programa de Buenas Prácticas Ambientales que se puede observar en anexos 4 página 118 ; con el propósito de prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad y recursos, contribuyendo a una mejor calidad de vida en el entorno.

⁹ **ETAPA:** Empresa pública municipal de telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuenca.



Ilustración 27

Título: Collage materiales de la zona en habitaciones y en áreas comunes

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 3 de Noviembre de 2017.

2.2.3.1.2. Experiencias del turista

Según la Guía de Buenas Prácticas indica que “En cuanto a la satisfacción del turista hay que asegurarse que el turista emocionado y satisfecho, regrese a casa con nuevas anécdotas y experiencias sobre sus vacaciones y que las compartan con amigos para motivarlos a que experimenten, provocando así una demanda constante de ese lugar destino.” (Rainforest, 53).

La hostería y miembros de la industria del turismo, deben también apoyar a pequeños empresarios locales a desarrollar enfoques para el turismo, basados en el ámbito natural del área, su historia y su cultura, incluyendo bebidas comidas, artesanía, arte, etc. Para que el turista pueda experimentar nuevas sensaciones diferentes a lo que acostumbra del lugar de donde proviene y así la hostería tenga una ventaja competitiva sobre la competencia.

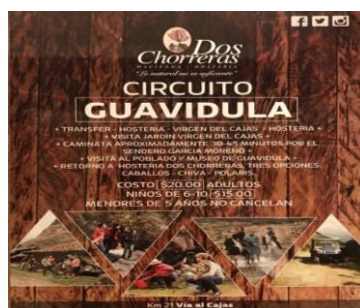


Ilustración 28

Título: Promoción del circuito Guavidula en la Hostería

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

El patrimonio cultural ha sido utilizado por el turismo como un elemento clave para atraer a turistas. El patrimonio cultural tendrá diferentes actividades en cada uno de estos elementos como, la arquitectura ancestral del lugar, manifestaciones religiosas, tradiciones, música, danza, artesanías, tejidos, máscaras, alfarería, trabajo en metales, pintura, ferias, elaboración de comidas o bebidas típicas y finalmente prácticas medicinales ancestrales.

En el caso específico de la hostería Dos Chorreras ayuda a mantener viva la cultura a través de las artesanías que se comercializan en la hostería, y son hechas por artesanos ecuatorianos provenientes de diferentes partes del país como: Gualaceo, Cuenca, Azogues, Quito, donde se realizan artesanías como macanas, sombreros de paja toquilla, botas de caucho, chocolates, productos Pacari, y variedad de recuerdos elaborados por microempresarios, es así que la hostería ayuda al progreso de la comunidad; siendo un ente intermediario entre el artesano y el turista, ayuda a promocionar y vender el producto, por lo tanto se evidencia ganancia en todos los niveles. En cuanto a la decoración del lugar se encuentra inspirada en colores vivos entre rojos y amarillos en la mantelería que son de tejidos, y los mismos que ayudan a diferenciar las mesas que son aptas para personas con capacidades diferentes.



Ilustración 29

Título: Mesas con distinción de color en el Restaurante de la Hostería Dos Chorreras

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

Cuadro de resumen pilar socio - cultural en la Hostería Dos Chorreras

Ambito Socio - Cultural						
Ámbito	Subámbito	Características	Estatus Hostería	Evidencia	Observaciones	Porcentaje de cumplimiento
Socio-cultural	2.2.1 La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad	Desarrollo de la comunidad generando empleo mejorando la condición económica de la comunidad.	Dentro de las instalaciones se tiene un área para la venta de productos microempresarios de todas partes del Ecuador.		Alternativas para contribuir con la protección ambiental, potenciales alianzas y cooperación.	40 %
	2.2.2 La empresa turística aporta a respeto a las culturas locales	Se trata de respetar y valorar la cultura local, para lograr el máximo beneficio económico, ambiental y sociocultural.	La hostería promueve la cultura local por medio de su museo ubicado en el poblado de Guavidula.		A la hostería le falta más promoción e información sobre atractivos turísticos se encuentra especialmente del poblado Guavidula.	80 %
	2.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural	Favorecer el rescate y protección del patrimonio. Conservación de patrimonio. Actividades turísticas que protejan el folklore y herencia cultural. Motivar al turista a que regrese.	Aporte el patrimonio histórico cultural mediante la preservación del poblado y museo de Guavidula que se encuentra como atractivo.		Implementar principios de desarrollo sostenible, promover actividades de folklore, incentivar más a los huéspedes.	30 %
	2.2.4 La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico	El patrimonio cultural elemento clave para atraer turistas.	La hostería fomenta la cultura a través de las artesanías y por su decoración del restaurant colores vivos rojos y amarillos		La hostería podría implementar convenios con los buses turísticos que brinden el servicio de City Tour y ofrezca a sus huéspedes.	90 %
Porcentaje de cumplimiento del pilar socio - cultural						60 %

Como observación tenemos que la hostería debe emprender más acciones que favorezca el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural.



2.3. Análisis del pilar ambiental en la Hostería Dos Chorreras

En la actualidad la diversidad de la actividad hotelera ha venido expandiéndose a los distintos destinos del mundo, los cuales algunos de ellos todavía se encuentran en desarrollo, la actividad turística es una manera de generar nuevos ingresos para una empresa pero a su vez también puede generar un impacto negativo a la cultura y el medio ambiente. El simple hecho de realizar turismo genera contaminación de distintas maneras como por ejemplo; la construcción exagerada de establecimientos hoteleros, las botellas de plástico que utilizan los turistas, etc., por eso es importante establecer actividades amigables con el medio ambiente, para minimizar los impactos causados por el turismo.

2.3.1. Calentamiento Global

Según la Guía de Buenas Prácticas se puede definir que:

“El calentamiento global es el aumento de la temperatura del sistema climático de la tierra; que afecta ecosistemas y la sostenibilidad de la industria turística. Y el efecto invernadero es un calentamiento de la atmósfera debido a que los rayos del sol entran y ciertos gases retienen en forma de calor en la Tierra”. (Rainforest Alliance, 2005, p64.)

Como consecuencia del calentamiento global se genera cambios en el clima del planeta; como en los glaciares y los casquetes polares que se derriten provocando el aumento del nivel del mar, y el cambio en la dirección de la corriente de aire y corriente oceánica cambian ya que los patrones de lluvia varían y se vuelven impredecibles. El agua se evapora más rápido con el aumento de la temperatura global y el ciclo del agua se ve afectado produciendo cambios en la biodiversidad como por ejemplo; la variación en la migración de las aves.

Se ve necesario el implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global ya que el solo hecho de realizar una actividad turística influye en el cambio climático por el gasto de energía y combustible para evitar la pérdida de hábitat para muchos organismos silvestres.

Universidad de Cuenca

En la hostería han implantado acciones como la utilización mínima de recursos de agua y luz poniendo en uso los sensores de luz en el baño, el reciclar papelería en recepción, reutilizar los papeles higiénicos a medio uso de las habitaciones que posteriormente son utilizados por el personal. En cuanto al consumo de productos se utiliza un criterio de responsabilidad ambiental para las compras, favoreciendo a los proveedores de productos biodegradables, orgánicos, reciclables o de material reciclado y en general, aquellos con características que minimizan el impacto medioambiental.

La hostería comunica a los clientes las medidas que permiten ahorrar agua y energía; la hostería promueve la recepción de productos con poco embalaje para reducir la generación de residuos; han optado por adquirir dosificadores para el uso de productos de alta rotación como jabón líquido en baños del área común y en las habitaciones, papel especialmente en recepción que se reutilizan las hojas, los envases son reutilizados para almacenar productos de limpieza de habitaciones, bolsas y contenedores.



Ilustración 30

Título: Especie protegida por la Hosteria Dos Chorreras

Autores: Hostería Dos Chorreras.

Fuente: <http://bit.ly/2yAgq8s>

Fecha: 2 de Octubre de 2017.

2.3.2. Recurso Agua

En la Guía de Buenas Prácticas dice:

“El agua existe en forma abundante, pero cerca del 97% del agua del planeta es salada que se encuentra en mares y océanos. Solamente el 3% es agua dulce, que en su mayoría está en forma de hielo en los polos y en los glaciares, y apenas un 0.3% de esa masa total de agua dulce, puede ser utilizada por



Universidad de Cuenca

los seres humanos en alimentación e higiene personal. El líquido se encuentra en forma de agua subterránea, así como en ríos, lagos y otros humedales”.

(Rainforest Alliance, 2005, p68)

En la hostería para un correcto consumo hídrico se ha visto la necesidad de implementar las cisternas de doble descarga en los baños, los mismos que permiten realizar la descarga de distintos litros de agua según sea su necesidad. La implementación de las llaves con sensor de movimiento ha sido muy conveniente dado a que la hostería presta servicios full day- tour, y los huéspedes utilizan las instalaciones del establecimiento para distintas ocasiones. La grifería con sensor de 13 cm, sería la adecuada para la implementación en ya que se activa al aproximar la mano a la zona de detección se activa y cuando se aleja la mano esta se detiene permitiendo ahorrar así el 60% más de agua que el grifo convencional, esta grifería se puede adquirir en Almacenes Boyacá, con un precio de 162,85 USD.

2.3.2.1. Manejo del recurso hídrico en el departamento de Alimentos y Bebidas

El departamento de alimentos & bebidas es uno de los departamentos con mayor consumo de agua dado a que es el área donde se preparan diariamente los alimentos, y tiene un gran índice de rentabilidad del 30% de consumo diario y el 80% de su capacidad en fines de semana seguido del departamento de habitaciones, puesto que el restaurante y el área de cocina utilizan dicho recurso para la elaboración y limpieza de alimentos y electrodomésticos como: cafetera, hornos, licuadoras, amasadoras, microondas, e incluso en los salones se da un consumo alto de agua dado a que la hostería cuenta con baños privados para dichas áreas.

2.3.2.2. Manejo del recurso hídrico en el departamento de habitaciones

En este departamento el consumo de agua no se puede moderar del todo, en vista de que las habitaciones al ser de distinta categoría ofrece variedad en las duchas y en las tinas, teniendo en cuenta que en las habitaciones disponen de

Universidad de Cuenca

bañera con hidromasaje y aparte duchas o tinas. Dada la importancia de ahorrar el recurso de agua se ha implementado en cada habitación letreros con información para el huésped que apoye o colabore con el ahorro de los recursos, la hostería busca la manera de ayudar a reducir el consumo de agua brindándole información adecuada al cliente del uso de la infraestructura de las habitaciones.



Ilustración 31

Título: Hidromasaje en la habitación.

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

Cabe recalcar que la hostería tiene su propia planta de tratamiento de agua para el restaurante y la hostería, donde se almacena en tanques para posteriormente dar un tratamiento al agua, que servirá para el consumo en todas las instalaciones, por lo cual la hostería no tiene pagos realizados a una empresa de agua, mas tiene un egreso por el mantenimiento a la planta de tratamiento de agua. El agua residual que sale de la hostería se almacena en una especie de fosa séptica que al cabo de dos años se vaciará por medio de tanqueros de agua, que procederán a retirar los residuos para un posterior tratamiento en las lagunas de oxigenación y devolver el agua en un estado más adecuado a la naturaleza. La hostería tuvo en el año 2017 un consumo total de 71.1 metros cúbicos.

2.3.3 Recurso Energía

Una correcta eficiencia energética tiene como objeto reducir el consumo; es decir el ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas, con el fin de reducir la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente, aseguren la sostenibilidad de su empresa y a la vez disminuyan los costos de operación.



Universidad de Cuenca

En la hostería para un correcto control de consumo energético se cuenta con medidores de luz que se encargan de registrar el consumo, y se fomenta que el personal colabore con el ahorro energético mediante acciones como apagar luces innecesarias en el día, salvo el caso que sea un día oscuro y nublado en el Cajas; toda la hostería está diseñada con tragaluces lo cual es conveniente para el ahorro de energía. En algunas zonas de la hostería como en las cabañas ya no utiliza calefacción normal a energía sino ahora existe calefacción mediante un sistema llamado piso radiante que utiliza gas y es así como se calienta la habitación. La hostería tiene un pago promedio mensual de 31,39 USD, el mismo valor depende de la temporada en la que se evalúe.

2.3.3.1. Manejo del recurso energético en el departamento de Alimentos y Bebidas

El departamento de alimentos & bebidas cuenta con el mayor flujo de consumo energético en la hostería ya que cuenta con variedad de maquinaria para la elaboración de alimentos tanto para restaurante como para la cafetería; estas áreas cuentan con maquinarias de panadería y pastelería, licuadoras, amasadoras, microondas, lavaplatos y sobre todo posee un cuarto frío que resulta muy rentable por el espacio y facilidad de acomodación de los alimentos lo que no permite contar con un refrigerador doméstico y sobre todo reduce el consumo energético a comparación de las refrigeradoras eléctricas.

2.3.3.2. Manejo del recurso energético en el departamento de habitaciones

En el departamento de habitaciones el consumo de energía es moderado ya que el uso de maquinaria para la limpieza de áreas públicas y habitaciones son programadas, por ejemplo el pulir pisos se hace tres veces por semana lo cual representa un ahorro energético considerable, a igual que en las habitaciones la mayoría cuenta con chimeneas donde se emplea madera seca; mas no chimeneas eléctricas, el aspirar alfombras y cortinas también son tareas programadas, y normalmente las luces, equipos eléctricos y electrónicos son encendidas solamente cuando ingresan huéspedes. Cabe recalcar que en cada

Universidad de Cuenca

habitación hay letreros que hacen referencia al ahorro de energía cerca de los interruptores de cada habitación.



Ilustración 32

Título: Tragaluz de vidrio en áreas comunes y letreros de ahorro energético

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.3.4. Biodiversidad

La guía indica que: “Los jardines y las áreas verdes son terrenos donde el ser humano cultiva plantas con fines ornamentales, alimenticios o recreativos. Los jardines con gran variedad de plantas nativas son muy atractivos para la fauna silvestre, ya que ofrecen alimento y refugio para los animales.” (81)

La hostería al estar ubicada en una zona geográfica muy fría no puede realizar el cultivo de plantas medicinales dado que no logran sobrevivir, por eso se ha visto la necesidad de implementar la protección a los jardines y áreas verdes del entorno, por medio de los empleados, que su tiempo libre recurren al entorno de la hostería y recogen restos que pueden ser arrojados por el turista como plásticos, chicle, restos alimenticios, entre otros.

Cabe destacar que el riego de cada espacio ya sea de jardines o áreas verdes, no son necesarias debido a las constantes lluvias y el clima en general, propia de la zona esto ayuda a minimizar el uso del recurso hídrico.



Ilustración 33

Título: Biodiversidad en el entorno de Hostería Dos Chorreras

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.3.5. Áreas naturales protegidas y de conservación

Se puede definir como el espacio conservado por la sociedad con el único fin de garantizar la vida animal y vegetal; en general la conservación de la biodiversidad y asegurar el desarrollo del ser humano. También el objetivo de promover buenas prácticas para la protección de las áreas naturales tiene como fin minimizar el impacto negativo del turismo en el ambiente. A nivel mundial, se han establecido diferentes categorías de áreas naturales entre ellas: Parque nacional, Reserva natural estricta/Área silvestre, Monumento natural.

A nivel internacional existe una designación otorgado por la UNESCO, el título de reservas de la biosfera a áreas geográficas representativas de los distintos ecosistemas naturales del planeta, en el Ecuador existen seis de las Reservas de Biósfera ubicadas en Galápagos, Yasuní, Podocarpus, Sumaco Napo Galeras, Bosque seco Loja y el Cajas; que forman parte de la Red Mundial de Reservas de Biósfera. Este último se encuentra muy próximo a la hostería Dos Chorreras dicha reserva se llama Reserva de la Biosfera Macizo del Cajas.



Ilustración 34

Título: Dos Chorros provenientes del Parque Nacional Cajas

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.3.6. Reservas privadas

Se puede definir como áreas protegidas de propiedad privada que son espacios naturales de dominio privado que se encuentran bajo protección legal cuya gestión está sometida a un manejo sustentable que permite cumplir con objetivos de conservación del patrimonio natural y están sujetas a las leyes de la constitución ecuatoriana; y es uno de los cuatros subsistemas que la



Universidad de Cuenca

Constitución Política de la República del Ecuador, en su Art. 405 define al Sistema Nacional de Áreas Protegidas (Ministerio del Ambiente Ecuador, 2012).

2.3.7. Contaminación

Se denomina contaminación a la presencia en el ambiente de cualquier agente químico, físico o biológico nocivos para la salud o el bienestar de la población, de la vida animal o vegetal; que puede provocar daños en la vida cotidiana del ser humano y alterar las condiciones de supervivencia de la flora y la fauna. La empresas turísticas deberán tomar medidas que minimicen las fuentes de contaminación para contribuir a la salud del ambiente y de las comunidades.

2.3.7.1. Contaminación atmosférica

Una atmósfera contaminada puede dañar la salud de las personas y afectar a la vida de las plantas y los animales; la composición química de la atmósfera pueden cambiar el clima, producir lluvia ácida o destruir el ozono, se destruirá la vegetación e incluso puede llegar a matar los organismos que habitan en ecosistemas acuáticos. El ruido es otro contaminante que afecta la calidad de vida de las personas y altera el comportamiento de los animales. Otro tipo de contaminación es la visual se trata de los diseños de las construcciones que a veces son poco atractivas que contrastan mucho con las construcciones locales, bloquean la vista del paisaje natural o emiten excesiva cantidad de luz.

2.3.7.2. Problemas en las aguas y en los suelos

Las aguas servidas o residuales provienen del uso doméstico, comercial e industrial. Contienen sustancias orgánicas e inorgánicas como materia fecal, orina, aceites, grasas y detergentes. Por lo cual se vuelve necesario que la empresa turística implemente buenas prácticas de manejo para mitigar la contaminación, para evitar que los atractivos turísticos clave se deterioren debido a los agentes contaminantes y dañen la biodiversidad.



Ilustración 35

Título: Anuncio de concientización por parte de la hostería hacia el huésped

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hosteria Dos Chorreras.

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.3.8. Desechos Sólidos

Este enunciado se darán a conocer medidas para reducir la cantidad de desechos producidas por las actividades turísticas, pero esto no quiere decir que se minimizara el impacto negativo sino buscar la manera de dar un crecimiento sostenible a la empresa.

Según la Guía sobre los desechos sólidos dice que: “Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental, siendo la actividad humana la que genera toneladas de desechos diariamente, siendo el mejor de los casos estos enviados a rellenos sanitarios pero la gran mayoría terminan en los botaderos a cielo abierto.” (Rainforest Alliance, 2005,p95)

La hostería ha implementado una alternativa para reducir el volumen de los desechos y utilizarlos posteriormente en manera de reciclaje, y de esta forma alargar el ciclo de vida del producto ahorrando en materiales y beneficiar en un futuro al medio ambiente al generar menos residuo.

Para este procesos se reutiliza materiales que fueron desechados pero que pueden ser aptos para la elaboración de materia prima como: plástico, cartón, e incluso los restos de comida que se generen día a día en la hostería son recogidos para posteriormente dar otro uso como puede ser la alimentación a los animales del establo, o en el caso de contar con perros a los alrededores alimentarlos directamente a ellos, la hostería todo el material de papel son reutilizados por todo el personal por ejemplo las hojas que ya se utilizaron en recepción se utilizan para dar información a los empleados.



Ilustración 36

Título: Desechos sólidos que se encuentra en el baño del área común

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Hostería Dos Chorreras.

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

2.3.9. Educación Ambiental

Es la formación orientada a la enseñanza del funcionamiento de los ambientes naturales para que los seres humanos puedan adaptarse a ellos sin dañar a la naturaleza; por el cual una persona asimila y aprende conocimientos sobre medio ambiente y al entorno que incluye al paisaje, la flora, la fauna, el aire y el resto de los factores bióticos y abióticos que caracterizan a un determinado lugar mediante métodos educativos. Con el objetivo de aportar al fortalecimiento de la organización mediante asistencia técnica a los miembros de la empresa turística para implementar alternativas productivas sustentables.

Es muy importante que la empresa turística integre la educación ambiental a la oferta turística para involucrar al turista y al personal en acciones y actividades a favor del ambiente. Los problemas ambientales podrían disminuir si las personas adquieren más conocimientos y conciencia sobre las consecuencias que pueden alterar el sistema.

La hostería Dos Chorreras es una empresa que tiene iniciativas comprometidas con las buenas prácticas sostenibles que se promueven a través de recorridos guiados; en un futuro sería recomendable que la hostería, para lograr mayor efectividad considere capacitar al personal en temas como historia de la zona, organismos silvestres representativos de la región, técnicas de guiado e



Universidad de Cuenca

interpretación ambiental, mitos y leyendas de la zona, servicio al cliente y primeros auxilios, entre otros.

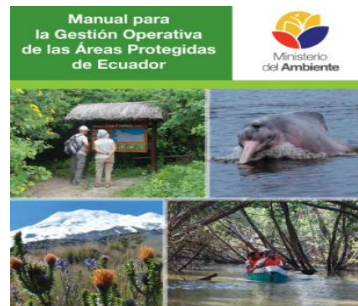


Ilustración 37









Título: Manual recomendado por el Ministerio del Ambiente

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Ministerio del Ambiente

Fecha: 01 de Noviembre de 2017.

Cuadro de resumen pilar ambiental en la Hostería Dos Chorreras

Ámbito Ambiental						
Ámbito	Subámbito	Características	Estatus Hostería	Evidencia	Observaciones	Porcentaje de cumplimiento
Ambiental	2.3.1 Calentamiento Global	Aumenta la temperatura de la tierra y afecta al ecosistema.	Ahorro de luz agua, reciclaje y protección de animales de la zona.		Se recomienda utilizar productos de limpieza biodegradables.	70 %
	2.3.2 Recurso de Agua	Ahorro de agua. Instalación de artefactos que permitan ahorro.	Información en habitaciones para el ahorro de recursos,		Implementar tanques de doble descarga y temporizadores en los lavamanos.	50 %
	2.3.3 Recurso Energético	Reducir emisión de los gases contaminantes.	Tragaluces, sensores, letreros de ahorro de los recursos.		Recomendable energía limpia como la eólica a futuro.	60 %
	2.3.4 Biodiversidad	Plantas autóctonas y medicinales y regado inteligente	Observar la flora en el entorno de la hostería.		Dar a conocer las plantas nativas de la zona.	50 %
	2.3.5 Áreas naturales protegidas y de conservación	Espacio único reservado para garantizar la vida animal y vegetal.	Información general a los huéspedes sobre el Cajas y atractivos.		Implementar información especializada sobre el Cajas a los turistas.	30 %
	2.3.6 Reservas Privadas	Áreas protegidas de propiedad privada.	La hostería no cuenta con reservas privadas.		La hostería podría tener reserva natural privada.	0 %
	2.3.7 Contaminación	Agente físico o biológico nocivos para la salud de la vida animal o vegetal.	Se minimiza la contaminación a través del tratamiento de aguas.		Tratamiento de aguas residuales efectivo.	70 %
	2.3.8 Desechos Sólidos	Implementar el programa de las 3R. Área de desechos.	La hostería cuenta con una área específica para desechos.		Establecer área para colocar los residuos inorgánicos.	70 %
	2.3.9 Educación Ambiental	Enseñanza del funcionamiento ambiental.	Iniciativas con las buenas prácticas sostenible		Formar a sus empleados por medio de capacitaciones.	60 %
Porcentaje de cumplimiento del pilar ambiental						51 %

Como observación general tenemos que en este ámbito deberían promover e implementar mejores prácticas ambientales.



Universidad de Cuenca

El objetivo de este capítulo es la evaluación de los pilares de la sostenibilidad según la Rainforest Alliance; razón por la cual se procedió a analizar cada uno de ellos, el pilar empresarial tienen políticas establecidas como: la política de sostenibilidad, lo que respecta a la planificación proveen y presupuestan cada una de las actividades a desarrollarse dentro de la hostería y cuentan con manuales de procedimientos; hay contribución a la comunidad al generar empleo a los miembros de la sociedad y comercialización de artesanías provenientes del país; a su vez existe concientización sobre el ahorro del agua y energía que lo realizan por medio de los letreros informativos en todas las instalaciones de la hostería.



Universidad de Cuenca

Capítulo III

Propuesta de alternativas sostenibles en la Hostería Dos Chorreras

Introducción

El desarrollo sostenible implica la aplicación de medidas de valores humanos, éticos y medioambientales que servirán como referente en cuanto a calidad y excelencia para mejorar la competitividad del establecimiento hotelero. Por ello resulta importante poseer interesantes atractivos naturales, entorno y biodiversidad favorecidos por el clima, y paisajes inigualables. En esta guía se podrá encontrar recomendaciones y acciones sostenibles que se basará principalmente en:

Ámbito Empresarial: Actividades que asegurarán el crecimiento en el tiempo de la hostería y su permanencia, consiguiendo la mayor eficiencia en la gestión de recursos; ya que toda empresa turística debe ser económicamente sostenible, y rentable con herramientas que permitan la armonía en la hostería.

Ámbito Ambiental: Se evaluará la conservación y gestión de los recursos; de un desarrollo respetuoso hacia y con el medio ambiente para la satisfacción de necesidades presentes y así como generaciones futuras; con el fin de promover una relación sostenible entre recursos naturales, ambiente y turismo. Se desarrollan temas de interés para los empresarios turísticos, como: Calentamiento Global, Agua, Energía, Biodiversidad, Biodiversidad en los Jardines, Desechos Sólidos, Contaminación y Educación Ambiental.

Ámbito Socio-cultural: Esta actividad se realiza sin perjudicar a la sociedad existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla.



Universidad de Cuenca

3.1. Propuesta en el aspecto empresarial

Se tomará en cuenta alternativas que puede implementar la hostería para la fácil comprensión de los empleados por parte de los distintos manuales que pueden aplicar, aprovechando manuales existentes para su modificación e implementar nuevas medidas que se deben considerar para la sostenibilidad, y los mismos que serán para uso del personal.

3.1.1. Gestión de Sostenibilidad

La correcta administración involucra acciones para asegurar el éxito de la empresa, dichos procesos deben aprovechar los recursos físicos (manuales, documentos de procesos, flujogramas etc)., sociales, financieras e incluso ambientales para minimizar el impacto negativo de la hostería con su entorno.

La hostería ha implementado una política de sostenibilidad, la misma que se puede encontrar en el anexo 1 página 100, al evaluarla se puede determinar que no brinda información suficiente para determinar como gestión sostenible, y a su vez mezcla información con el Manual de Gestión Integral (Alojamiento) ya que se puede contar información sobre sostenibilidad, por lo que se recomienda implementar un manual de Gestión Sostenible y que el mismo brinde una propuesta de situaciones para promover el ahorro de recurso energético e hídrico, y a su vez implementar folletos informativos de gestión sostenible que los huéspedes puedan aprender en la hostería Dos Chorreras, la cual ha conseguido el 60% de cumplimiento, por lo que le faltaría implementar nuevas medidas sostenibles para alcanzar el porcentaje faltante.

3.1.2. Gestión de Calidad

La gestión busca la manera de organizar los recursos de la empresa, de modo en la que se puedan manipular dichas acciones con los cuidados respectivos con el objetivo de brindar un buen servicio a los clientes, se puede encontrar manuales donde se detalle la información sobre las actividades que ofrece la empresa a los turistas.

Universidad de Cuenca

La hostería utiliza el Manual de Talento Humano, el mismo que es un poco confuso para los empleados debido a la diversificación de funciones, obligaciones y cuadro de cumplimiento de las actividades mezclado en un solo documento tipo check list, se recomienda a la hostería utilizar el mismo manual pero separar las obligaciones del cuadro de cumplimiento, dado que de esta manera ayudará a entender mejor las funciones y las actividades que se deben realizar en un departamento, o incluso se puede determinar un nuevo documento para determinar las funciones de cada puesto de trabajo.

3.1.3. Gestión de Recursos Humanos

En esta gestión se puede encontrar que los recursos humanos suelen ser el recurso más importante que mantiene la empresa hotelera, que son la imagen del establecimiento ante los huéspedes, por ese motivo es importante contar con capacitaciones, experiencias e intereses de los empleados.

La hostería ofrece el servicio de alojamiento a los distintos huéspedes, por lo cual es importante la capacitación y desarrollo del potencial humano, que es una tarea que requiere tiempo y atención, esto con el objetivo de incrementar conocimientos y mejorar la calidad por lo cual deben ser impartidos por un profesional o una empresa con conocimiento de esta industria, y podrían aplicar la siguiente metodología:

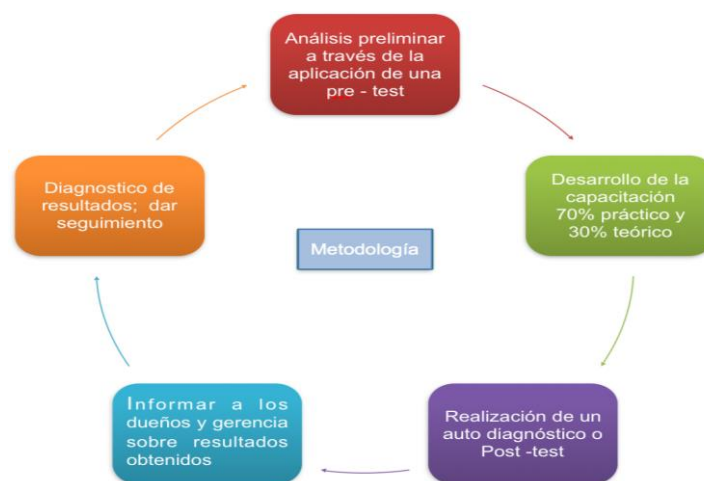


Ilustración 38

Título: Metodología para la industria Hotelera

Autores: Power people

Fuente: <http://bit.ly/2hXJ8JS>

Fecha: 25 de Noviembre de 2017.



Universidad de Cuenca

Lo recomendable es que las capacitaciones tengan una duración entre 10 a 15 horas repartidas en días no laborables, y se podrían tratar temas de acuerdo a la necesidad del huésped, las capacitaciones se podrían brindar en el establecimiento utilizando medios didácticos como proyector y computador portátil; entre los distintos temas se podrían tratar específicamente:

- Calidad en el servicio y atención al cliente (2 horas duración)
- División cuartos. (duración 2 horas)
- Ama de llaves. (duración 2 horas)
- Marketing hotelero. (duración 2 horas)
- Administración hotelera. (duración 2 horas)
- Alimentos y bebidas. (duración 2 horas)
- Calidad en el servicio y Liderazgo Hotelero (duración 2 horas)

Se propone implementar el “Manual de Procedimientos para la Evaluación del Desempeño”, el mismo que debe ajustarse a las capacitaciones que se brindaron, el cual debe ser confiable, efectivo y estandarizado en la hostería, este manual ayudará a proporcionar una retroalimentación adecuada de los empleados y permitir el trato de los recursos humanos como un recurso estratégico, entre otros.

3.1.4. Gestión Financiera y Contable

Un sistema financiero permite analizar, clasificar y resumir las operaciones y flujo del dinero, con el fin de dar información para que los dueños puedan implementar un buen sistema contable, el mismo que contará con información real y útil para tomar decisiones económicas. En cuanto a los presupuestos es el plan expresado en valores financieros que deberá cumplirse en determinado tiempo y condiciones; el presupuestar adecuadamente ayudará a la empresa para un correcto control de la hostería; para lo cual se vuelve necesario recomendar que la hostería cuente con un presupuesto para cada departamento, en corto y a



Universidad de Cuenca

largo plazo, sin dejar de lado al presupuesto de operación, ventas, producción, compras, tesorería, etc.

3.1.5. Gestión de Seguridad

Tiene como fin detectar posibles infiltraciones indeseables que den lugar a molestias e inseguridad al huésped, por otra parte se busca determinar los posibles riesgos de accidentes incendios y/o contaminación del ambiente del hotel que se debe tratar como un conjunto de principios, políticas, objetivos, estrategias, normas y procedimientos de seguridad. Por lo que se recomienda adoptar un Manual de Gestión de Riesgos que consiste en identificar oportunidades como evitar o mitigar pérdidas en caso de una emergencia o desastre como por ejemplo: incendio, sismo, terremoto; accidentes laborales y diferentes situaciones de inseguridad dentro de la hostería etc.

La hostería Dos Chorreras cuenta con un guardia de seguridad que es la persona encargada de vigilar la seguridad del patrimonio y monitoreo de las cámaras de vigilancia que se encuentran ubicadas en diferentes puntos de la hostería durante las 24 horas del día. Cuenta con un plan de contingencia, señalización en todas las áreas, implementos de seguridad como extintores, iluminación en áreas oscuras para evitar accidentes, rampas para personas con capacidades diferentes y todo el personal cuenta con implementos necesarios como guantes, calzado antideslizantes, uniformes etc.

3.1.6. Gestión de Comunicación y Mercadeo

El mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento), etc. La empresa encargada del marketing de la hostería se encuentra a cargo de la empresa publicitaria NOMA¹⁰. Dicha empresa se encarga de todo lo relacionado con la comunicación externa; publicidad branding, gráfico, merchandising, prensa, radio, revista, marketing vía pública y web etc.

¹⁰ **NOMA:** No Money Makes Money
Gabriela Fajardo O. / Nelly Londa C.



Universidad de Cuenca

Se recomienda a los directivos de la hostería Dos Chorreras mejorar la imagen mediante un mayor posicionamiento en la red y analizar el plan de marketing que tienen en la actualidad que ayudará a optimizar la estrategia de comunicación de la hostería, con el propósito que se convierta en una herramienta eficaz, mejorar la comunicación e incrementar el índice de ventas poder llegar a un público potencial que en la actualidad es de gran importancia como el viajero digital; que usualmente le gusta una comunicación efectiva, directa, un trato personalizado, la publicidad tradicional, los mensajes masivos que casi siempre se convierten en no deseados. Algunos sitios web coinciden que las nuevas tendencias hacia los viajeros digitales del 2017 en cuanto al marketing se pueden identificar como: Imagen o identidad con los elementos visuales que representen con precisión los valores culturales; según Hosteltour las reservas turísticas ya se realizan a través de los smartphones que están conduciendo el rápido crecimiento de las Online Travel Agency (Agencias de viaje en línea) y representan ya más de un cuarto de sus reservas brutas, mientras está previsto que llegue al 40% de su facturación en 2020, duplicando su volumen en seis años; rehúir la intrusiva publicidad tradicional. Lo sugerible sería ofrecer recomendaciones como dónde comer, qué visitar o qué eventos no pueden perderse; el incorporar el formato audiovisual. El video es importante ya que es una estrategia muy rentable como: los Facebook life (videos en vivo), videos corporativos y videos aéreos con drone, tienen un gran potencial viral. Para poder llegar al público objetivo que presumir del entorno paisajístico de la hostería. (Dilescreativo, 2017).

3.2. Propuesta en el aspecto socio - cultural

Se puede considerar la hostería para poder implementar medidas dictadas por la Guía de Buenas Prácticas, en el aspecto socio - cultural, y la manera que se puede contribuir con la comunidad generando nuevas fuentes de empleo y brindar información a los huéspedes. Se tomarán en cuenta algunas alternativas como:



Universidad de Cuenca

3.2.1. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad

Se debe buscar alternativas para que la hostería contribuya a la protección ambiental y ayude a potenciar las diferentes alianzas y cooperación de la comunidad, otra manera que la hostería puede contribuir con la comunidad es mediante la adquisición de productos tradicionales de la comunidad, como las melcochas o chispiolas¹¹ que son productos que se pueden adquirir a la comunidad y vender en el establecimiento a un precio moderado, sin perjudicar a la comunidad de manera económica al comercializar los productos a un costo mayor.

La hostería comercializa productos que adquieren a los habitantes de la zona, entre esos productos se encuentra vestimenta, zapatos, productos alimenticios como quesos, melcochas, chorizos, manjar, mermeladas, e incluso adornos que puede llevarse el huésped a su hogar. Algunos de los productos de vestimenta son adquiridos por personas del todo país, que promocionan distintos lugares del país por medio de las vestimentas.

3.2.2. La empresa turística aporta al respeto a las culturas locales

Según la Guía de Buenas Prácticas, las comunidades pueden vincularse con las empresas turísticas que mantengan respeto por la cultura y riqueza natural, con el fin de lograr el máximo beneficio económico, ambiental y socio - cultural. (42) La hostería al contar con el museo del Poblado de Guavidula, debe promocionar los atractivos y dar a conocer las tradiciones que se mantenían en la muestra del poblado y a su vez brindar estos servicios sin importar el día en el que sea requerido.

3.2.3. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural

Según la Guía de Buenas Practicas indica que:

¹¹ **Chispiolas:** Palomitas de maíz con miel que se les da en figura redonda.
Gabriela Fajardo O. / Nelly Londa C.

Universidad de Cuenca

Una empresa turística debe emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural mediante la conservación y mejora de forma responsable, en la preservación de los recursos del patrimonio cultural tangible; de gran significado cultural que servirá como un gancho motivacional para atraer turistas, como por ejemplo: la gastronomía local, museos de sitio, ruinas históricas, ritos ancestrales, medicina ancestral, edificios históricos (civiles o religiosos), cine, danza etc.(Rainforest Alliance, 2005, p50)

Se podría recomendar a la hostería algunas alternativas como la adquisición de la membresía de La Alianza para el Patrimonio Mundial para Turismo Sostenible que involucra a la industria de viaje a promover prácticas ambientales y económicamente sostenibles alrededor de los sitios Patrimonio Mundial de la UNESCO.

3.2.4. La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

La hostería debería permitir más productos culturales, tradicionales, artesanías y el folklore sobrevivan y florezcan y que se evidencie en sus actividades. Y en cuanto a la gastronomía implementar más platos tradicionales de la ciudad y cantón; para que a través de la gastronomía el turista conozca más sobre la gastronomía local y no tenga que acudir a otros establecimientos para degustar.



Ilustración 39

Título: Almacén con gastronomía local

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

3.3. Propuesta en el aspecto ambiental

Se aplicarán alternativas que ayudarán a la hostería a mejorar los estándares en cuanto a ingresos económicos y a disminuir el impacto negativo en el medio ambiente a través del uso excesivo de recursos, las mismas son útiles en todas las instalaciones; además a largo plazo el establecimiento hotelero se convertirá en pionero al implementar medidas sostenibles en el Parque Nacional el Cajas.

3.3.1. Calentamiento Global

La hostería debe calcular la huella de carbono que deja la empresa hotelera en el sector turístico y las repercusiones que tiene esta contaminación; por eso se ve la factibilidad de evaluar la huella del dióxido de carbono y otros gases del efecto invernadero que se emiten en el ciclo completo de un servicio o producto, a fin de determinar un proceso más eficiente.

Para lograr reducir la emisión de gases de efecto invernadero sería necesario cumplir con las recomendaciones sobre el ahorro de agua, energía, manejo de desechos y demás productos contaminantes que se encuentra especificado anteriormente.

A continuación existen varias formas de calcular el carbono virtualmente que bien podrían utilizar la hostería para calcular la huella de carbono que se produce anualmente que se podría lograr mitigar basándose en el consumo de energía, gas, gasolina, entre otros.



Ilustración 40

Título: Calculadora de la huella de carbono hotelera

Autores: Hosteltur

Fuente: <http://hotelesostenibles.com/calcula-tu-huella-de-carbono/>

Fecha: 13 de Diciembre de 2017.



Universidad de Cuenca

3.3.2. Recurso de Agua

Una política que utilizan ciertos hoteles es colocar un cartel sobre la cama si desean que se les cambien las sábanas, así mismo si quieren que les cambien las toallas, se coloquen las sucias en el suelo. Entre las diferentes alternativas adecuadas para reducir el consumo excesivo de agua para la hostería tenemos:

3.3.2.1. Aireadores o Perlizadores

El aireador es un dispositivo que mezcla agua con aire y provoca que las gotas salgan en forma de perlas, de esta manera ayuda a que se reduzca el caudal de agua y se compensa la salida del grifo en instalaciones con poco caudal. Se puede obtener ahorros superiores del 50% sin perder fuerza en la salida de agua.

3.3.2.1.1. Perlizador Long Life RF

Es un sistema de aireación que es a base de membranas que mezcla aire con agua, permitiendo el ahorro de agua, a simple vista el chorro de agua no se distingue del aireador convencional, a pesar del gran ahorro de agua. Algunas de las ventajas es que brinda un chorro de agua grueso pero suave y confortable, evita las salpicaduras, no produce calor y se limpia por sí solo, es de fácil amortización debido a que no presenta un precio muy alto, y no requiere mayor mantenimiento. Este dispositivo puede colocarse en el grifo del lavamanos y en la ducha.

El perlizador se puede adquirir en línea o visitando directamente la dirección de la empresa situada en Sauces 7 Mz 379 Villa 6- Guayaquil; ECOPROBE SA, es la encargada de la comercialización de este producto.

3.3.3. Recurso Energético

Una correcta eficiencia energética tiene como objeto reducir el consumo. Es decir el ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas, con el fin de reducir la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente. Entre las diferentes fuentes alternativas adecuadas para la hostería se tiene la energía hídrica que es una de las más adecuadas por ser una de las fuentes hídricas más ricas de



Universidad de Cuenca

la provincia, la energía eólica debido a la gran cantidad de la corriente de vientos que se encuentra cerca de la hostería.

3.3.3.1. Energía Eólica

Según la ubicación de la hostería y a la altura en la que se encuentra que podría funcionar en ciertos épocas del año cuando los vientos son fuertes es decir en los meses de abril, junio, julio y agosto; los molinos de viento pueden generar electricidad. En áreas con vientos menores a 15 km./hora (7 mph¹²). Los molinos simples pueden rendir energía si se construyen a partir de materiales de baja energía.

En Ecuador se pueden encontrar Aerogeneradores desde 1550 USD hasta los 4500 USD, según de su lugar de origen.

3.3.3.1.1. Aerogenerador

Este generador es para aplicaciones industriales; tiene cuerpo de aluminio para disminuir la corrosión, el mismo que cuenta con hélices con tres aspas de fibra de vidrio, a su vez que no necesita mantenimiento seguidamente y en el caso de necesitarlo es fácil de realizarlo pero a la vez es de gran durabilidad.

El aerogenerador puede ser adquirido en las oficinas de la empresa situada en Barcelona E14-136 y Mallorca – Quito.

3.3.3.2. Energía Hidráulica

Se recurre a este tipo de energía gracias a que se encuentra próxima al Parque Nacional El Cajas que es una fuente hídrica importante de la ciudad de Cuenca, y facilitaría la implementación de una presa hidráulica para generar energía limpia; dado a que se podría aprovechar de las caídas de agua que existen en el lugar cerca de la hostería que se produce por gravedad; de esta caída de agua posteriormente se convierte en cinética¹³; que al pasar por una turbina o unas aspas, mueven un generador eléctrico y este convierte la energía cinética en mecánica y eléctrica. Estas recomendaciones podrían ser tomadas en cuenta a

¹² **mph**: Diminutivo para referirse a Millas por hora.

¹³ **Cinética**: Es el trabajo necesario para acelerar un cuerpo de una masa determinada desde el reposo hasta la velocidad indicando la distancia.

Universidad de Cuenca

largo plazo ya que se necesitara de estudio previo para la obtención de mejores resultados sin causar impacto al ecosistema.

3.3.3.2.1. Microhidroeléctrica

Debido a que los cambios en la hostería deben ser progresivos recomendamos comenzar por aprovechar el potencial hídrico que se tiene dentro de la hostería como chorros o caídas de agua se puede generar energía propia para abastecer a la hostería. Mediante esta máquina que tiene una potencia máxima o potencia nominal de 1500W; necesitará un caudal de agua entre 12-18 l/s; la altura de la caída de agua tendrá unos 15m mínimo; cuenta con un controlador eléctrico externo; con un voltaje de salida de 110VAC¹⁴. Su material es de acero fundido con un precio de 3800USD la empresa que importa esta maquinaria es Proviento S.A Energías Renovables Ecuador.



Ilustración 41

Título: Bosquejo de funcionamiento de Microhidroeléctrica de 1100W doble inyección

Autorres: Proviento SA.

Fuente: <http://www.proviento.com.ec/microhidraulicas.html>

Fecha: 05 de Diciembre de 2017.

3.3.4. Biodiversidad

La hostería puede implementar campañas de limpieza de los páramos de los alrededores, se puede determinar un día específico en que se le considere oportuno para realizar una limpieza del páramo, que a su vez colabora para proteger las especies de la zona como los venados y en el que se pueden involucrar a los empleados y a turistas para crear conciencia.

¹⁴ **VAC:** Diminutivo al referirse a Voltios de corriente alterna.

Universidad de Cuenca

Buscar personas capacitadas en el ecosistema del Parque Nacional Cajas, para que de esta manera colaboren con sus conocimientos y generar proyectos como de reforestación o de la limpieza adecuada de páramos.

Realizar recorridos turísticos en el ecosistema natural con un grupo reducido de personas con un máximo de alrededor 6 personas ya que de esta manera se reducirá en ruido, se dañará menos el suelo y así se puede apreciar mejor la naturaleza que los rodean.

Elaborar un código de conducta donde se redactarán los principios que la empresa se compromete para proteger la biodiversidad del entorno y la manera de como actuar en distintas ocasiones, dicho código se debe distribuir a todos los empleados de la hostería.



Ilustración 42

Título: Entrada para realizar recorridos

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 27 de Septiembre de 2017.

3.3.5. Áreas Naturales Protegidas y de conservación

Como principal recomendación en este aspecto se sugiere que los funcionarios de la hostería se interesen por informarse e investigar sobre los parques nacionales de su zona: clima, ecosistemas presentes, flora y fauna predominante, organismos en peligro de extinción, etc. Luego solicitar folletos, mapas y otro tipo de información impresa sobre el Parque Nacional el Cajas; Poniendo a disposición de los turistas esa información y motivarlos a visitar esas áreas; y sería recomendable traducir la información a varios idiomas. Mantener buenas relaciones con las autoridades que administren el parque nacional El Cajas, que en este caso vendría a ser ETAPA, para así poder coordinar esfuerzos para la protección de dichas áreas. Investigar al turista el país de

Gabriela Fajardo O. / Nelly Londa C.

Universidad de Cuenca

procedencia, edades e intereses; para así promover la actividades turísticas de acuerdo con esas características de los visitantes, por ejemplo, diseñar recorridos especiales para grupos de la tercera edad que son aficionados a la observación de las aves; demostrarles a los clientes cómo colaborar con las áreas protegidas de la localidad, ya sea a través de fotografías, información escrita colocada en sus instalaciones, mediante el seguimiento de códigos de conducta dentro de las áreas naturales, por ejemplo, no permitir que los grupos de turistas se salgan de los senderos, molesten a los animales, ni que extraigan plantas, animales u otros seres del bosque. (ETAPA, 2017)



Ilustración 43

Título: Letrero de conservación del Parque Nacional Cajas

Autores: ETAPA EP

Fuente: <http://www.etapa.net.ec>

Fecha: 13 de Diciembre de 2017.

3.3.6. Reservas Privadas

Teniendo en cuenta que una reserva natural privada es un área de gran importancia por su flora o fauna, y animales que al mismo tiempo es protegida y manejada por el hombre y tendrá interés de conservar para fines de investigación, turismo y educación. Es preciso recalcar que al momento la hostería Dos Chorreras no se encuentra ubicada cerca de ninguna reserva natural privada, tampoco se ha pensado en crear una reserva privada ya que se encuentra próxima al Parque Nacional Cajas. Pero se recomienda considerar esta posibilidad en un futuro ya que representa el otorgamiento de recursos para la conservación del ambiente, la disminución de impuestos, etc.



Universidad de Cuenca

3.3.7. Contaminación

Esta sección consiste en facilitar una serie de medidas para que las empresas minimicen las fuentes de contaminación y evitar el riesgo de brotes de enfermedades contribuyendo a la salud del ambiente y las comunidades.

Se recomienda en todas las áreas de la hostería promover el uso correcto de los distintos recursos; el uso de la calefacción, al igual que en la iluminación se podría construir un ambiente bioclimático; el cual permite que los ambientes sean más frescos en época de calor y más calientes en invierno. Algunas soluciones básicas para ahorrar en el consumo de agua es fijarse que no haya fugas de agua, también que las llaves tengan cierre automático para así evitar el desperdicio, en los retretes usar tanques y duchas ahorradoras.

Dar uso a la plantas de tratamiento de agua. Asimismo se pueden construir cisternas en los techos del hotel para poder captar el agua de lluvia para así poder utilizarla en los inodoros. Algunas medidas para disminuir los desechos son desde separar adecuadamente la basura, crear una conciencia en los empleados y premiar al que consiga reciclar más desechos. Igualmente para los productos de limpieza se pueden comprar productos eco-degradables, que no afecten a la salud y al medio ambiente, que no contengan cloro, sulfato, etc.

En la cocina también se puede ahorrar en el consumo de energía y de agua. La cocina cuenta con una gran variedad de artefactos como licuadoras, hornos, batidoras, máquinas de café, extractores de olores entre otras.

Por lo tanto estos aparatos solo deben ser encendidos cuando se necesiten para evitar el consumo de las máquinas. También en la hostería se debe aprovechar el uso de las máquinas cuando se usen, por ejemplo, si se va a cocinar en el horno no se debe dejar la puerta abierta debido a que se pierde el calor. Es importante crear políticas ambientales de la hostería y mantener al huésped informado de las políticas, colocando carteles en zonas visibles e invitándolos a colaborar con la hostería el cuidado del medio ambiente.

Otra forma de reducir los desechos y evitar el excesivo consumo, de suministros de limpieza, alimentos, bebidas, mediante el reciclaje de los blancos que se

Universidad de Cuenca

encuentren deteriorados y crear nuevos productos, por ejemplo: si una sábana grande se arruina, ésta puede ser reparada y en vez de ser una sábana para cama Queen puede ser ahora para una cama individual. Aplicando estas simples acciones se puede colaborar con el medio ambiente.

3.3.7. Desechos Sólidos

La hostería debe considerar la implementación de cubos de basura en áreas cercanas a los animales silvestres como los venados que son una especie que más se encuentra en la hostería, los cuales se encuentran en contacto con el cliente. Los cubos de basura servirán para que los huéspedes depositen los residuos alimenticios, envolturas de caramelos y colillas de cigarrillo que son los productos que más contaminan el hábitat.

Utilizar vasos de cristal y jarras para brindar agua en las distintas habitaciones y evitar el consumo excesivo de las botellas de plástico por habitaciones, en las áreas comunes o pasillos cerca de las habitaciones establecer una área específica para poner una estación con dispensadores de agua que pueden utilizar los huéspedes para rellenar sus jarras.

Establecer una área específica lejana a las instalaciones de la hostería para depositar los desechos que generan los distintos departamentos, y estos no expendan malos olores que puedan llegar a las habitaciones donde se encontrarán los huéspedes.



Ilustración 44

Título: Venado que se encuentra en las instalaciones

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Propia

Fecha: 1 de Julio de 2017.



Universidad de Cuenca

3.3.9. Educación Ambiental

Sería recomendable que la hostería considere implementar un Manual de Buenas Prácticas Ambientales para permitir a los diferentes establecimientos que pertenezcan al sector; implementar estrategias para el ahorro y uso eficiente de agua, ahorro y uso eficiente de la energía, reciclaje y valoración de residuos sólidos al interior de su establecimiento, manejo adecuado de materias primas e insumos, por ende una disminución de la contaminación ambiental de los recursos naturales.



Universidad de Cuenca

Cuadro resumen de propuestas para la Hostería Dos Chorreras

Cuadro resumen de propuestas					
Ámbito	Subámbito	¿Que se debe hacer?	Propuesta	Costo	Observaciones
E m p r e s a r i a l	Gestión sostenible	Visión y misión clara. Organizar a los empleados. Políticas y manuales claros. Definir el producto.	Establecer manual departamental Política sostenible clara. Organigrama específico.	0 USD	* Se puede utilizar manuales y políticas anteriores y adecuar a la actualidad de la hostería.
	Gestión de calidad	Establecer manual y flujograma, descripción de puestos.	Separar las obligaciones de los empleados del cuadro de cumplimiento.	0 USD	* Se puede dividir el profesigramas del empleado y obtener un manual más específico y claro para los empleados.
	Gestión de Recursos Humanos	Capacitar a los miembros de la empresa. Implementar manual de procedimientos. Evaluar a los empleados.	Brindar capacitaciones. Implementar Manual de procedimientos para la evaluación del desempeño	600 - 1000 USD	* El costo variará dependiendo del área en la que se realizará capacitación.
	Gestión Financiera y Contable	Contratar personal especializado en el área. Realizar auditorias.	Establecer un presupuesto determinado para la operación, ventas, producción de la hostería.	450 - 600 USD	* El costo variará dependiendo de las funciones que realice la persona encargada de las finanzas.
	Gestión de Seguridad	Identificar riesgos. Establecer planes de contingencia según posibles accidentes.	Establecer un Manual de Gestión de Riesgos. Identificar posibles accidentes.	0 USD	* La hostería cuenta con todos los implementos para velar por la seguridad del huésped.
	Gestión de Comunicación y Mercadeo	Trabajar con persona especializada en marketing. Desarrollar plan de mercadeo.	Mejorar plan de marketing. Dar a conocerse mediante medios audio visuales.	900 - 1300 USD	* El costo varia dependiendo de la propuesta de la empresa de marketing.



Universidad de Cuenca

Socio - cultural	Desarrollo de la comunidad	Auspiciar productos de la comunidad. Capacitación a la comunidad.	Adquirir productos de los miembros de las distintas comunidades.	0 USD	* El costo varia dependiendo de os productos que se van a comercializar.
	Respeto a la cultura local	Contratar miembros de la comunidad. Dar a conocer la cultural local. Contribuir con la comunidad.	Promocionar atractivos y tradiciones que mantenían en el poblado Guavidula.	200 USD	* El costo varia dependiendo de la propuesta de la empresa de marketing.
	Acciones que favorecen a la protección del patrimonio	Dar a conocer la cultural local. Utilizar costumbres de los antepasados para dar a conocer la forma de vida a los turistas.	Adquirir membresía de La Alianza para el Patrimonio Mundial para Turismo Sostenible.	0 USD	* El costo dependerá de la membresía a la que se este aplicando.
Socio - cultural	Empresa y comunidad ofertan actividades culturales como parte de patrimonio turístico	Crear un atractivo turístico de interés. Conocer el folklore de la zona. Áreas para promover el intercambio cultural.	Permitir la venta de productos locales. Implementación de gastronomía local en su menú.	900 - 1300 USD	* El costo varia dependiendo de la propuesta de la empresa de marketing.
Ambiental	Calentamiento global	Utilizar energía renovable. Cultivar árboles. Calcular la huella de carbono.	Calcular la huella de carbono que deja la empresa.	0 USD	* Se puede realizar este calcula mediante la página web Hosteltur, que es gratuita.
	Recurso de Agua	Llevar un registro del consumo de agua. Utilizar medidor de caudal.	Implementación de perlizadores	10 USD	* Costo por cada perlizador ECOPROBE SA.
	Recurso Energético	Calculo de energía consumida. Identificar zonas de más alto consumo. Energía alternativa.	Implementación de energía eólica e hídrica.	1550 - 3800 USD	* Costo depende de la máquina seleccionada de a distribuidora Proviento SA.
	Biodiversidad	Analizar impactos negativos. Código de conducta.	Cabañas de limpieza en páramos.	0 USD	* Costo depende de la campaña que se realizará y el

		Recorridos turísticos con grupo reducido de personas.	Código de conducta de protección de la biodiversidad.		alcance del mismo.
	Áreas naturales protegidas y de conservación	Limpieza de desechos. Guías de campo. Información de áreas.	Señalizar senderos. Brindar información del Parque Nacional Cajas.	0 USD	* Campaña puede ser realizada por miembros de la hostería, y folletos adquiridos en ETAPA.
	Reservas privadas	Asociarse a red de reservas, impulsar el dialogo, realizar visitas de campo en conjunto con escuelas.	Asociarse a una red de Reservas privadas para impulsar el turismo en la zona.	0 USD	* Costo dependera de la red a la que se asocie.
	Contaminación	No usar productos en aerosol. Utilizar productos biodegradables. Colocar rótulos de información,	Uso correcto de los recursos. Adquirir productos biodegradables. Política ambiental.	0 USD	* Artículos pueden adquirirse en Emporio Comercial
	Desechos sólidos	Aplicar las 3R (reducir, reciclar y reutilizar).	Utilizar jarra y vasos de cristal en las habitaciones y evitar la utilización de las botellas de plástico. Contenedores de basura	20 - 50 USD	* Costo dependerá del lugar en el que se adquieran los contenedores.
	Educación ambiental	Conocimiento de gestión ambiental. Información del Parque Nacional Cajas. Folletos informativos de ahorro recursos,	Implementar Manual de Buenas Prácticas Ambientales, estrategias para el ahorro y uso de recursos.	0 USD	* Manual puede realizarlo la persona a cargo de la gestión ambiental de la hostería.

Ilustración 45

Título: Tabla resumen de propuestas a la Hostería Dos Chorreras

Autores: Gabriela Fajardo - Nelly Londa.

Fuente: Msc. Alexandra Galarza - Rainforest Alliance.

Fecha: 19 de Diciembre de 2017.



Universidad de Cuenca

La finalidad de este capítulo radica en la propuesta de alternativas sostenibles en la Hostería Dos Chorreras, las mismas que deben ser accesibles para el uso de la empresa como por ejemplo los perlizadores, sensores en las griferías, microhidroeléctrica y aerogeneradores que permitirán el enriquecimiento continuo de la misma,



Universidad de Cuenca

Conclusiones

Luego de haber llevado a cabo el presente trabajo de intervención, se concluye que:

1. Falta de exploración de nuevos mercados, la hostería debería optar por una estrategia como la diversificación de mercado para acaparar los diferentes nichos de mercado.
2. Se ha evidenciado la falta de promoción de tours fuera de la hostería como por ejemplo recorridos en el centro histórico, visita a lugares gastronómicos estratégicos, convenios con SPAs, visita a museos y demás atractivos que ofrece la ciudad de Cuenca.
3. Escasa implementación y acondicionamiento de nuevas actividades del turismo vivencial en la llamada granja de la hostería Dos Chorreras.
4. Falta de promoción de la gastronomía local cuencana e implementación y posterior modificación de la carta.
5. Altos índices de competencia en cuanto al restaurante y en hospedaje debido a la gran demanda de turistas que visitan esta área ya sea por ocio o diversión se han creado diferentes negocios de comida y alojamiento que representaría una gran competencia para la Hostería.
6. Falta de promoción turística de los diferentes atractivos del Cajas y sus cercanías y demás atractivos.
7. Falta de compromiso con al menos del 40% en el cumplimiento de la política de sostenibilidad y cultura organizacional como el compromiso de los empleados en la Hostería.
8. Falta de difusión de la cultura cuencana ya que la hostería se encuentra en las puertas de la ciudad debería dar una imagen más comprometida con el rescate y protección de la cultura y del patrimonio histórico cultural.
9. Poca implementación de medidas sostenible que permita ahorra agua y luz.
10. Falta de medidas para tratamiento y reciclaje de residuos y desechos contaminantes.



Universidad de Cuenca

11. Falta de una cultura organizacional y de un análisis de la gestión sostenible de la Hostería Dos Chorreras, aunque es destacable que algunas medidas son accesibles y se podrían implementar de inmediato, pero también existen otras que tiene un coste elevado o necesitarían de algún tipo de una fuente de financiación adecuada para su aplicación.
12. Escaso desarrollo sostenible por lo cual se vuelve necesario tomar medidas adecuadas para cumplir los requisitos propios de la sostenibilidad, la clave del éxito en la aplicación de estas mediadas sostenibles está en conseguir la motivación para lograr un cambio cultural, cambio de mentalidad, y del producto.
13. Falta de importancia para lograr un verdadero desarrollo sostenible a largo plazo y se logre a un futuro el implementar políticas y estrategias que ayuden a causar el menor impacto posible.
14. Déficit en actividades que respeten e incentiven prácticas sostenibles tratando así de cumplir con las mayores exigencias de los turistas de hoy como: espacios libres de humo, jardines ,huertos con productos orgánicos con productos que se consuman dentro de la hostería ,etc.
15. Falta de capacitaciones, experiencias e intereses de los empleados por la escasa formación y motivación por parte de los mandos superiores, ambiente de trabajo poco cautivador y placentero debido a las innumerables demandas que exigen los superiores.



Universidad de Cuenca

Recomendaciones

Las acciones que se sugieren a continuación, tienen como finalidad obtener un alto nivel de conocimientos en el tema de estudio y resultados que se pretende sean más favorables para la hostería:

1. Implementar el turismo vivencial y armar paquetes donde se podría ofrecer dichas actividades ya que se podría aprovechar de la granja donde se tienen animales como vacas y toros y el turista puede experimentar el ordeño, cuidado y alimentación de los animales que diariamente se realiza.
2. Ampliar o implementar la carta que se ofrece en el restaurante que incluya más gastronomía local Cuencana ya que se encuentra en la puerta de la ciudad y se considera tratar de resaltar toda las delicias que se puede ofrecer en el austro que básicamente tiene la presencia del maíz en la preparación de muchas comidas como el tamal, buñuelos, el mote pata, el mote pillo y bebidas como la chicha, el rosero, el morocho entre otras delicias como el chancho, el cuy, la trucha, las papas.
3. Se recomienda a la hostería Dos chorreras preocuparse por ofrecer, promocionar e innovar de mejor manera el restaurante de la hostería ya que debido a la gran demanda de establecimientos que ofrecen platos similares y su ubicación es estratégicamente cerca de la vía se podría identificar una fuerte competencia por captar clientes.
4. Promocionar los diferentes atractivos turísticos que se ofrece en el parque nacional el Cajas y la ciudad de Cuenca, mediante papelería como folletos, mapas, información, rutas, recomendaciones de seguridad etc.
5. En cuanto a la Gestión Sostenible se recomienda a la hostería verificar el cumplimiento de su política de sostenibilidad que se encuentra descrita en su página web; considerando que una política de sostenibilidad parcialmente trata sobre la labor administrativa y operativa dentro de lineamientos sostenibles que permitan cumplir con los objetivos de la hostería pero sin dañar el ecosistema y protegiendo el patrimonio natural y cultural.



Universidad de Cuenca

6. En la gestión de recursos humanos se recomienda a la hostería que se preocupe por realizar un organigrama sencillo menos complejo donde se pueda identificar el puesto y área que ocupa el empleado y así incentivar un sentimiento de pertenecía y se sienta comprometido con la empresa además se podría ofrecer estabilidad al empleado sin despidos innecesarios; ya que se considera recomendable capacitar y no despedir ya que son el motor de la empresa.
7. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.- como recomendación para la hostería seria incentivar y emprender acciones que ayuden a motivar a los turistas a conocer sobre nuestra cultura, tradiciones, gastronomía local, danzas etc. Podría ser con la apertura de un espacio cultural en determinadas fechas a convenir donde se pueda exponer estas manifestaciones culturales y el turista pueda disfrutar de la misma.
8. En el aspecto ambiental se debe implementar alternativas adecuadas para reducir el consumo excesivo de agua y luz; como aireadores o perlizadores, en cuanto al ahorro de agua y en energía se recomienda el complementar con energía alternativa como la energía eólica mediante la implementación de los aerogeneradores y se considera adecuado el implementar esta herramienta que será útil para ayudar al ahorro energético.
9. En cuanto a medidas para prevenir la contaminación tanto del agua, suelo, y aire mediante la mala manipulación de desechos orgánicos e inorgánicos, desechos químicos, aceite quemado, gasolina, diesel que podrían contaminar suelo y agua en caso de no tener un proceso de desechos adecuado; se recomienda tomar medidas necesarias como separar adecuadamente la basura, crear una conciencia en los empleados; al igual que los residuos de la cocina se debe dar un proceso adecuado.
10. La hostería Dos Chorreras tiene el potencial para ser una hostería sostenible independientemente de su clasificación, categoría, ubicación; como ventaja a su favor la hostería tiene un diseño gracias a su entorno y ubicación



Universidad de Cuenca

privilegiada; se tendría que trabajar en la correcta gestión de principios y estrategias medioambientales, socio-culturales.

11. El mayor propósito de contribuir al respeto del entorno y su biodiversidad, es mejorar la calidad de vida de la sociedad a través de la satisfacción de las necesidad de los distintos Agentes de Interés o Stakeholders.
12. Implementar buenas prácticas en las distintas áreas fomentando el apagado de las luces que no se usan y buscar la posibilidad de implementar sensores; al igual que el implementar un aerogenerador que produce electricidad aprovechando la energía del viento para impulsar un generador. El viento es una fuente de energía limpia, sostenible que nunca se agota.
13. Ofrecer alimentos hechos en la empresa o con envolturas biodegradables; suministre agua potable en jarras de vidrio para no generar residuos con las botellas plásticas; o incluso implementar los dispensadores de agua en las zonas comunes donde los huéspedes puedan recargar agua para las jarras.
14. Usar productos de limpieza y detergentes que no dañen el ambiente; adquirir productos y servicios suministrados por habitantes locales e instalar inodoros, grifos, duchas eficientes y de bajo consumo. Pedir a los huéspedes que reutilicen las toallas y la ropa de cama.



Universidad de Cuenca

Bibliografía

- Cromacultura. (2014). *¿Qué es un museo y cuántos tipos de museos existen?*. Tomado de <https://www.cromacultura.com/tipos-de-museos/>
- Dil Se Estudio Creativo. (2017). *Marketing para hoteles: Tendencias 2017*. Tomado de <https://dilsecreativo.com/marketing-para-hoteles-tendencias-2017/>
- El telégrafo. (2015). *Antiguas haciendas convertidas en modernos alojamientos*. El telégrafo. Tomado de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/de7en7/35/antiguas-haciendas-convertidas-en-modernos-alojamientos>
- Fundación Municipal de Turismo para Cuenca. (2017). *Naturaleza y Aventura - Turismo de Naturaleza*. Tomado de <http://www.cuenca.com.ec/naturaleza-y-aventura>
- Hosteltur. (2007.) *Calculadora de emisiones de CO2*. Tomado de <https://calculator.carbonfootprint.com/calculator.aspx?lang=es>
- Hosteltur. (2017). *Lo más nuevo del turismo y tendencias para 2017*. Tomado de https://www.hosteltur.com/120836_lo-nuevo-turismo-tendencias-2017.html
- Hostería La Andaluza. (2017). *Hacienda Chhuquipogio*. Tomado de <http://www.hosteriaandaluza.com/es-es/history>
- Jiménez,A. Rodríguez, R. (2013). *Incidencias de la declaración del Macizo del Cajas como reserva del biosfera en el aspecto turístico del Parque Nacional Cajas*. Tomado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4255/1/tesis.pdf>
- LLerena.C, Sanchez, V. (2015). *Investigación y análisis de buenas prácticas ecoturísticas en el Parque Nacional Cajas, provincia del Azuay*. Tomado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23066/3/Tesis.pdf>



Universidad de Cuenca

Ministerio de Turismo. (2016). *Corporación de estudios y publicaciones "Reglamento General de Actividades Turísticas"*. Tomado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TURÍSTICAS.pdf>

Muñoz,D. (2014). *Camino de Garcia Moreno*. Tomado de <http://caminodegarciamoreno.blogspot.com>

Noma Publicidad. (2017). *Hostería Dos Chorreras - Cafetería Parador de la Montaña*. Tomado de <http://www.hosteriadoschorreras.com/cafeteria/>

Organización Mundial de Turismo "UNWTO". (1997). *Sustainable Development of Tourism - Definición*. Tomado de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Oxford, U,P. (2017). *Definición de piragüismo en Español*. Tomado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/piraguismo>

Oxford, U,P. (2017). *Definición de piscícola en Español*. Tomado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/piscicola>

Oxford, U,P. (2017). *Definición de piscicultura en Español*. Tomado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/piscicultura>

Perez, H.M. (2004). Turismo sostenible. En Perez de las Heras Monica Editor. *Manual del Turismo Sostenible Como conseguir un turismo social económico y ambientalmente responsable*. Madrid: Editorial Mundi-Prensa Libros S.A.

Proviene SA. (2016). *Energía Renovable - Aerogeneradores*. Tomado de <http://www.proviento.com.ec/aerogeneradores.html>

Proviene SA. (2016). *Energía Renovable - Microhidráulicas* . Tomado de <http://www.proviento.com.ec/microhidraulicas.html>

Quilisimba, L. (2013). *Slideshare - Patrimonio Natural del Ecuador*. Tomado de <https://es.slideshare.net/leninsuco/patrimonio-natural-del-ecuador>



Universidad de Cuenca

Rainforest Alliance. (2005). *Guía de buenas prácticas para turismo sostenible*.

Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

Sanz, C.J. (2007). Desarrollo Sostenible. En Sanz Cañada Editor. *El futuro del mundo rural: Sostenibilidad, innovación y puesta en valor de los recursos locales*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

UNESCO. (2006). *Manual de Educación para el Desarrollo Sostenible. Instrumentos de Aprendizaje y Formación N°1*. Tomado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001524/152453eo.pdf>

UNESCO. (2014). *Qhapac Ñan - Sistema vial andino*. Tomado de <http://whc.unesco.org/es/list/1459>

Vagabond Blog, Dave & Kathy. (2014). *Hiking the Andes in Ecuador's Parque Nacional El Cajas*. Tomado de <http://davenkathy.blogspot.com/2014/01/hiking-andes-in-ecuadors-parque.html>

Documentos de la Hostería Dos Chorreras

Administración Hostería Dos Chorreras. (2015). *Manual de Talento Humano*. Hostería Dos Chorreras. (Versión 1)

Administración Hostería Dos Chorreras. (2016). *Política de Sostenibilidad*. Hostería Dos Chorreras. (Versión 2)

Administración Hostería Dos Chorreras. (2015). *Profesiograma de Cajero*. Hostería Dos Chorreras. (Versión 1)

Ibañez, J. (2015). *Manual de Gestión Integral (alojamiento)*. Hostería Dos Chorreras. (Versión 1)



Universidad de Cuenca

Ibañez, J. (2015). *Programa de Buenas Prácticas Ambientales anual*. Hostería Dos Chorreras. (Versión 1)

Entrevistas

Entrevista: Ing. Ana María Cisneros Recepcionista Hostería Dos Chorreras.
Realizado por: Gabriela Fajardo - Nelly Londa. Cuenca 27 de Septiembre de 2017.

Entrevista: Ing. Cristina Molina Gestión Ambiental de la Hostería Dos Chorreras.
Realizado por: Gabriela Fajardo - Nelly Londa. Cuenca 3 de Octubre de 2017.

Entrevista: Sra. Karina Sarmiento Propietaria de Jardines de San Joaquín.
Realizado por: Gabriela Fajardo - Nelly Londa. Cuenca 3 de Octubre de 2017.

Entrevista: Sr. Guido Carrasco Gerente Propietario de Hostería Dos Chorreras.
Realizado por: Gabriela Fajardo - Nelly Londa. Cuenca 3 de Octubre de 2017.

Universidad de Cuenca



ANEXOS

Universidad de Cuenca



Anexo 1: POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD


Universidad de Cuenca



Universidad de Cuenca



Anexo 2: MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL (ALOJAMIENTO)

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL (ALOJAMIENTO)			Versión: 1
				Código:
	Elaborado por: Jose Ibañez	Fecha de elaboración: 11/09/15	Aprobado por: Gerencia	Fecha de aprobación: 11/09/15

1. PROPOSITO

Establecer la estructura de la organización y la referencia documentada a los procesos para la gestión del sistema integrado en atención a los requisitos de la norma de gestión turística.

2. ALCANCE

Este manual detalla el proceso de gestión integrada para el establecimiento en el subsector de Alojamiento.

3. DEFINICIONES

3.1 Producto: resultado de un proceso.

3.2 Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

3.3 Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.4 Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

3.5 Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.6 Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

4. RESPONSABLES

4.1 Responsable del SGI: encargado de la implementación, mantenimiento y mejora del SGI.



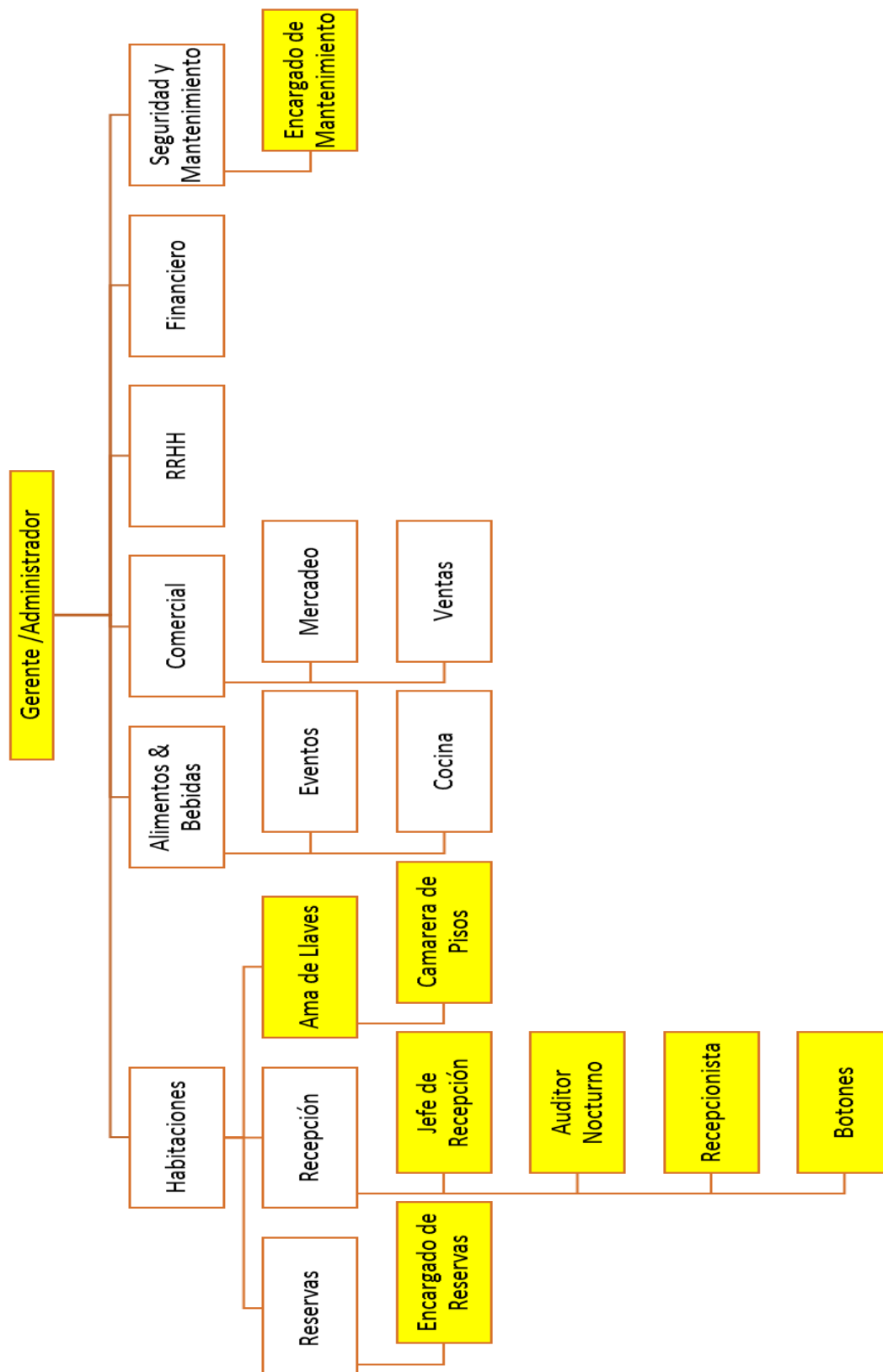
Universidad de Cuenca

4.2 Gerente: se encargara de la provisión de recursos y revisión del sistema.

5. DESCRIPCION

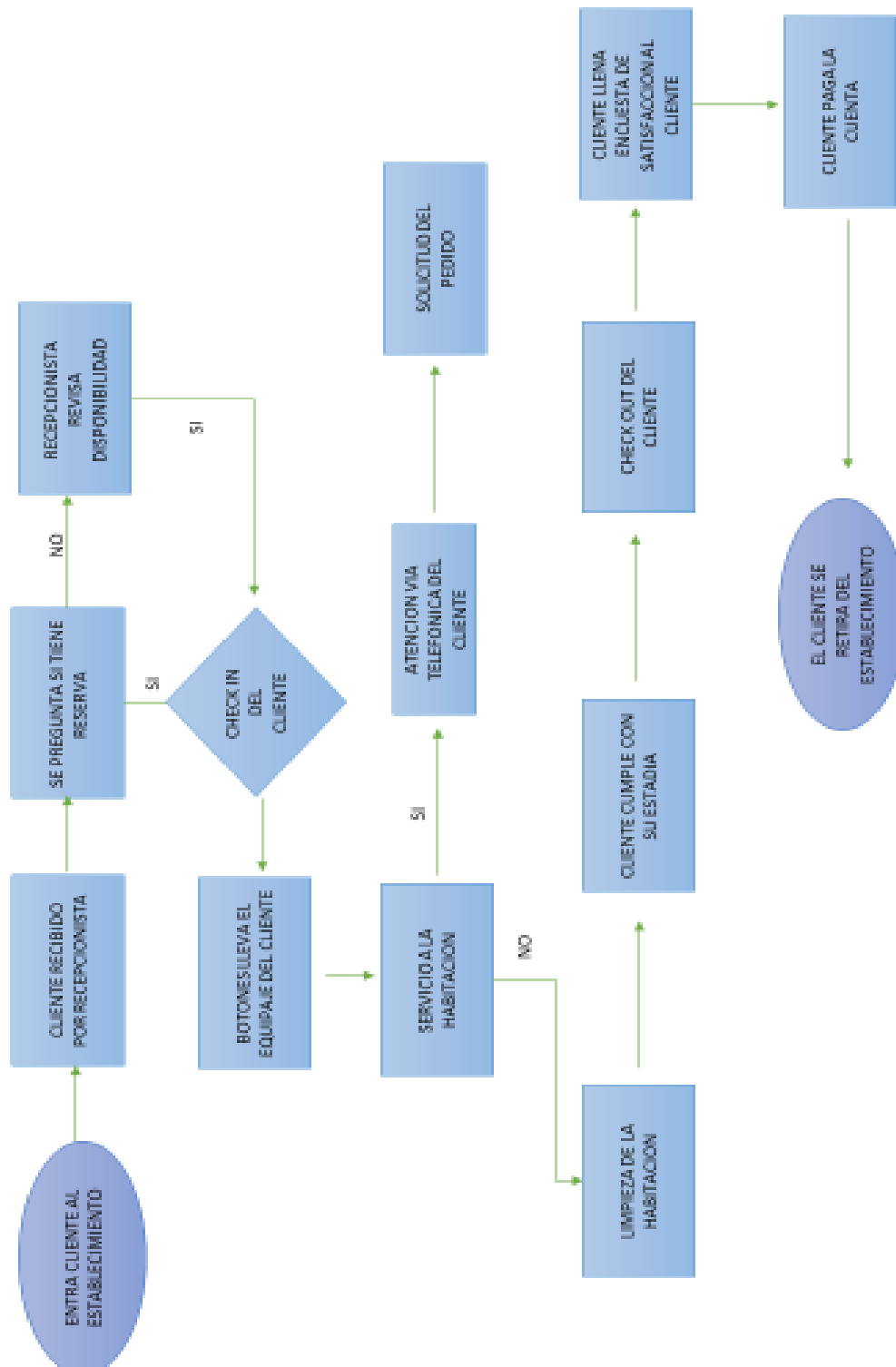
5.1 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La Empresa XXXX mantiene un Organigrama funcional de la empresa de alojamiento incluido en el Manual de talento humano.



5.2 DIAGRAMA DE PROCESOS:

Los procesos de la organización se definen el siguiente diagrama.



5.3 PRINCIPIOS GENERALES:

a) Documentación:

La Hostería Dos Chorreras establece, documenta y mantiene actualizado un sistema de gestión integrado para la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo que describe los procesos y responsabilidades para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio.

b) Compromisos y responsabilidades. Compromisos y responsabilidades de la dirección

La dirección de la Hostería Dos Chorreras asume la responsabilidad del servicio ofrecido y la implementación efectiva de las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos y los objetivos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

La dirección realiza:

- a) La implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión integrado,
- b) Dispone de evidencias de cumplimiento de la legislación, reglamentos pertinentes y permiso aplicables al establecimiento turístico según la clasificación y categoría,
- c) Informa a los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables,

c) Responsable del sistema de gestión:

La dirección asigna y documenta a personas que asumen la responsabilidad y aseguran el cumplimiento del sistema de gestión integrado. Mediante el documento DESIGNACION DE RESPONSABLES DEL SGI.

d) Documentación. Control de documentos:

La Hostería Dos Chorreras mantiene una LISTA DE CONTROL DE DOCUMENTOS para el sistema de gestión integrado.

e) Control de registros:

La Hostería Dos Chorreras documenta y mantiene una LISTA DE CONTROL DE REGISTROS del sistema de gestión.

f) Política del sistema de gestión:



Universidad de Cuenca

La dirección documenta y establece la política de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo integrada o individual, registrada como POLITICAS DEL SGI.

g) Objetivos:

La dirección establece los objetivos del sistema de gestión relacionados con la política.

Los objetivos del sistema de gestión registrados como OBJETIVOS DEL SGI son, documentados, medibles y monitoreados a través de indicadores en el registro INDICADORES DE GESTION.

h) Identificación de procesos.

La Hostería Dos Chorreras identifica los procesos en el DIAGRAMA DE PROCESOS.

i) Planificación de los recursos.

La dirección asegura que se planifican los recursos, se documentan e implementan programas de gestión. La dirección adicionalmente pone en marcha un programa que de compromiso de participación con la comunidad local, registrado como PROGRAMA DE COOPERACION COMUNITARIA

j) Revisión del sistema.

El sistema de gestión será revisado por la dirección al menos una vez al año para asegurar su mejoramiento.

5.4 RECURSOS:

a) Recursos humanos.

La Hostería Dos Chorreras establece y documenta los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización, establece y documenta las competencias necesarias de los puestos de trabajo considerando la educación, formación y habilidades; mediante MANUAL DE TALENTO HUMANO.

Asegura la profesionalización o la certificación de la competencia laboral del personal según los requisitos legales vigentes y define reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes mediante INSTRUCTIVO REGLAS DE CORTESIA Y TRATO AL CLIENTE,

Documenta el proceso de reclutamiento y selección de personal en el PROCEDIMIENTO DE GESTION DE TALENTO HUMANO y realiza y documenta la inducción del personal nuevo; realiza y documenta la



Universidad de Cuenca

capacitación y adiestramiento con el REGISTRO DE INDUCCION / CAPACITACION / ADIESTRAMIENTO que se menciona en el PROGRAMA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

b) Comunicación interna:

La Hostería Dos Chorreras mantiene un sistema de comunicación interna para asegurar que el personal conozca los resultados del servicio, la satisfacción de los clientes, política sobre gestión de propinas, y los comentarios y sugerencias de las partes interesadas, estas actividades se registran en ACTA DE REVISION.

c) Higiene del personal:

Para evitar la contaminación de los alimentos y cumplir la legislación aplicable en este aspecto, la empresa de alimentos y bebidas brinda al personal que prepara y sirve alimentos, la capacitación y adiestramiento permanentes.

La empresa asegura el estado de salud del personal y la inocuidad de los alimentos, así el personal se realiza y la empresa registra los exámenes médicos correspondientes según la legislación vigente en el REGISTRO CONTROL DE EXAMENES MEDICOS Y CARNET DE SALUD.

Cualquier persona afectada de una enfermedad o con heridas expuestas cuyas características puedan comprometer la inocuidad de los alimentos, no trabaja en zonas de manipulación de los mismos.

d) Infraestructura:

La Hostería Dos Chorreras mantiene en perfecto estado la infraestructura y asegura el cumplimiento de la reglamentación correspondiente a su clase y categoría; cumple las regulaciones ambientales y de seguridad exigidas por la autoridad competente, las mismas que se registran en el EXPEDIENTE DEL SGI.

La Hostería Dos Chorreras asegura para el establecimiento la señalética informativa visible y normalizada de áreas y servicios, así como de seguridad para prohibiciones, obligaciones y peligros; así como un ambiente confortable, iluminado, limpio y no contaminado de olores con la instalación, operación y mantenimiento de sistemas de iluminación, ventilación, extracción y/o acondicionamiento de aire. Estas actividades se cumplen en base al PROGRAMA INSPECCION Y MANTENIMINETO

La Hostería Dos Chorreras asegura el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto al área para fumadores.

Respecto de los servicios sanitarios, la Hostería Dos Chorreras, cuenta con servicios independientes e identificados por género; estos se mantienen



Universidad de Cuenca

limpios periódicamente, asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio, registra las acciones de limpieza en REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA y el INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA SERVICIOS SANITARIOS;

5.5 GESTIÓN DEL SERVICIO:

a) Prestación del servicio. Comunicación y comercialización

En la comunicación y comercialización, la Hostería Dos Chorreras asegura aplicar reglas de cortesía y trato con el cliente; el fácil acceso a la información y los documentos relacionados con las condiciones del servicio ofertado o contratado mediante el PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACION DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO en cuanto al precio y su desglose, formas de pago, condiciones y confirmación; la implementación de un método para la comercialización tomando en cuenta aquí el REGISTROS DE PROPUESTAS.

Además en cuanto a la comunicación interna del personal la Hostería Dos Chorreras maneja una PROGRAMACION DE TURNOS DE TRABAJO y un registro llamado BITACORA DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO donde se registran novedades entre turnos.

b) Oferta de los servicios

En cuanto a la oferta de servicios de hospedaje, la dirección realiza una planificación periódicamente la oferta, mediante un registro llamado TARIFARIO el cual define tarifas para el alojamiento, calendarios, modalidades y otros servicios complementarios; el mismo que se exhibe en un lugar visible, los precios de los diferentes servicios, artículos a la venta y horarios de los servicios que se presta.

c) Reservas

La gestión de reservaciones mantiene un procedimiento que incluye informar a los clientes las políticas de servicio en la confirmación de la reserva como la hora límite de la misma, así como registrar la reserva con datos del cliente, cantidad de personas, cantidad y tipo de habitaciones, fecha y hora ingreso y otros requerimientos especiales en el caso de solicitarlos lo que podemos localizar en el RESERVA SERVICIO ALOJAMIENTO

d) Ingreso de huéspedes

La dirección mantiene un PROCEDIMIENTO DE CHECK IN para gestionar el ingreso de los huéspedes, como también un registro llamado TARJETA DE REGISTRO DEL HUESPED en donde se detalla información del cliente y de los servicios que va a recibir en el establecimiento.



Universidad de Cuenca

e) Atención al huésped durante la estadía

La dirección asegura que se cuenta con el personal a disposición del huésped para atender y resolver sus quejas y solicitudes, mediante el conocimiento de PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA, en donde se encuentra el registro QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y su respectivo INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, además de disponer de información sobre sitios de interés, actividades sociales, culturales, entretenimientos y servicios.

f) Atención telefónica y por medios electrónicos

La Hostería Dos Chorreras dispone de servicio telefónico para uso del huésped, informa al cliente de las tarifas y modo operativo del teléfono a su llegada al establecimiento, todo esto mediante el INSTRUCTIVO ATENCION TELEFONICA Y MEDIOS ELECTRONICOS.

g) Egreso de huéspedes

La Hostería Dos Chorreras dispone de un PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT para gestionar el egreso de los huéspedes que incluya la facturación y cobro de los servicios contratados y/o consumos, en base a políticas previamente definidas y comunicadas por la organización a los clientes, además de un PROCEDIMIENTO DE OBJETOS OLVIDADOS con su respectivo REGISTRO DE OBJETO OLVIDADO.

h) Servicio de alimentación

La empresa dispone método para gestionar el servicio (desayuno u otros), en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegure se respete la modalidad de la oferta informada al cliente, se respeten los horarios de inicio y fin del servicio, considerando alternativas; la limpieza de los espacios de servicio ante cualquier incidente, el montaje del salón acorde a lo establecido por la organización.

i) Servicio a la habitación

La Hostería Dos Chorreras dispone de un método para gestionar el servicio de habitaciones, en base a políticas previamente definidas y comunicadas a los clientes, que asegura: disponer de una carta que contenga la variedad de productos que se ofrecen, sus precios, el horario del servicio y el método para realizar los pedidos; la comunicación del plazo máximo de atención de los pedidos, que las habitaciones cuenten con el mobiliario necesario para poder consumir los productos del servicio, o se provea del equipamiento para tal fin; recolección de utensilios y menaje utilizados; y las condiciones de temperatura e higiene del servicio.

j) Proceso de soporte. Mantenimiento



Universidad de Cuenca

La Hostería Dos Chorreras mantiene las instalaciones y equipamiento del establecimiento considerando la disponibilidad y correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones con la aplicación de intervenciones correctivas o preventivas, el registro de las intervenciones realizadas en los equipos e instalaciones críticos con la fecha, responsable, descripción y recursos utilizados en la intervención en la HOJA DE VIDA DE EQUIPOS que se encuentran dentro del PROGRAMA INSPECCION Y MANTENIMIENTO.

k) Limpieza y desinfección

La Hostería Dos Chorreras mantiene instructivos documentados de trabajo estandarizados para la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos del establecimiento; así como un PROGRAMA LIMPIEZA Y DESINFECCION con su respectivo INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA AREAS COMUNES los mismos que contiene su REGISTRO DE SEMANAL DE LIMPIEZA.

l) Limpieza y acondicionamiento de habitaciones

La Empresa dispone de un INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA HABITACIONES para gestionar la limpieza y acondicionamiento de las habitaciones, que asegura: la limpieza y arreglo de las habitaciones vacías antes del horario establecido de ingreso de huéspedes, comunicar el horario de la limpieza de las habitaciones ocupadas.etc.

m) Recursos y materiales de trabajo

La Hostería Dos Chorreras controlar el inventario de los productos de limpieza, materiales, blancos y equipos, revisa el estado de los blancos para identificar roturas, manchas o cualquier otro defecto que requiera su cambio y asegura la cantidad de blancos de cama y baño suficientes para prestar un servicio efectivo.

n) Compras

La Hostería Dos Chorreras dispone de un método para gestionar las compras de bienes y servicios para el establecimiento. Para el control de las compras se tiene el registro RECEPCION DE PRODUCTOS, además de que se encuentran preestablecidos los proveedores mediante el registro LISTA DE PROVEEDORES.

5.6 GESTIÓN AMBIENTAL.

La Hostería Dos Chorreras describe el cumplimiento del requisito normativo a través PROGRAMA DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES



Universidad de Cuenca

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD:

La Hostería Dos Chorreras describe este cumplimiento con el PROGRAMA VIIGILANCIA DE LA SALUD, PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS, PLAN DE EMERGENCIA.

5.8 REQUISITOS DE MEJORA:

a) Medición:

La dirección define, implementa y documenta un sistema de medición de la satisfacción del cliente, mediante ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE Y EL INFORME SATISFACCIÓN CLIENTE, los mismos que se encuentran dentro del PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

b) Auditorías internas:

La Hostería Dos Chorreras mantiene un PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA Y VERIFICACIONES INTERNAS, con su INFORME DE AUDITORIA / VERIFICACIÓN.

c) Quejas, reclamos y sugerencias:

La dirección mantiene un REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y el respectivo INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, que se encuentran mencionados en el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIA.

d) Mejora continua:

La dirección mantiene un sistema para identificar, analizar y definir acciones que aseguren la mejora continua, con la aplicación de programas, revisiones y acciones correctivas que se encuentran registradas en el ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL.


e) Acciones correctivas:

La dirección establece un método para la gestión de acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con el cumplimiento de requisitos, asegurando que incluya: análisis de la causa, responsables, la aplicación de acciones que eliminen las causas, y el registro de los resultados en el formato ACCIONES CORRECTIVAS.

Universidad de Cuenca



Anexo 3: PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

	PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES			Versión: 1
				Código: PG-SGI-06
	Elaborado por: José Ibañez	Fecha de elaboración: 11/09/15	Aprobado por: Gerencia	Fecha de aprobación: 11/09/15

1. PROPÓSITO

Prevenir y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad turística a través de mejoras progresivas en los procesos promoviendo el respeto y conservación de la biodiversidad, uso de los recursos y valores naturales, contribuyendo así a una mejor calidad de vida en el entorno.

Con medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas

2. ALCANCE

Todas las actividades relacionadas a la prestación de servicios turísticos, la elaboración de productos para clientes de la empresa y los procesos internos realizados para mantener, mejorar o renovar la infraestructura, las maquinarias y los equipos están vinculadas a este Programa.

3. RESPONSABLES

3.1 Responsable de la Gestión Ambiental: para diseñar el programa.

3.2 Gerencia: responsable de aprobar y verificar el cumplimiento de este programa.

3.3 Todo el personal: para aplicar las buenas prácticas descritas.

4. PROGRAMA

Se detallan las actividades principales en 4 categorías:

- a) ahorro de agua y energía,
- b) consumo de productos,



Universidad de Cuenca

- c) conservación de biodiversidad,
- d) manejo de residuos y contaminación.



Universidad de Cuenca

a) AHORRO DE AGUA Y ENERGÍA

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
1	Disponer la incorporación de una Política ambiental en la planificación general.	Gerente	Anual		Manual de gestión.
2	Definir las acciones para un uso eficiente del agua y socializar aquellas que le permitan un ahorro.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Política de manejo de recursos.
3	Revisar periódicamente el sistema de provisión de agua, detectar y reparar las fugas en los servicios higiénicos, tubería de agua limpia, cañería de aguas servidas, duchas y otras instalaciones.	Responsable de mantenimiento	Mensual		Hojas de inspección y mantenimiento
4	Planificar y programar la implementación de equipos con bajo consumo de agua, como inodoros de descarga parcial, lavabos con sensores de movimiento, tuberías de caudal reducido, equipos con apagado o cierre automático	Responsable de mantenimiento	Anual		Plan de compras



Universidad de Cuenca

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
5	Implementar sistemas de riego por goteo, por exudación o por aspersión para jardines y áreas verdes	Responsable de mantenimiento			Verificación física del sistema
6	Disponer el uso de agua para riego solamente en la noche	Responsable de mantenimiento	Permanente		Registro de mantenimiento de jardines y pastos
7	Promover la instalación de aire acondicionado automático y regulable.	Responsable de mantenimiento	Anual		Inventario de equipos por tipo
8	Comunicar a los clientes las medidas que permiten ahorrar agua y promoverlas (anuncios en las áreas públicas y/o servicios higiénicos para cerrar el grifo o informar fugas)	Responsable de mantenimiento	Permanente		Cartilla de información a clientes
9	Promover medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.	Responsable de mantenimiento	Permanente		Reporte de acciones de mejora
10	Instalar y mantener iluminación con lámparas ahorradoras y con sensores de movimiento.	Responsable de mantenimiento			Reporte de acciones de mejora

b)

c) CONSUMO DE PRODUCTOS

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
11	Utilizar un criterio de responsabilidad ambiental para las compras, favoreciendo a los proveedores de productos biodegradables, orgánicos, reciclables o de material reciclado y, en general, aquellos con características que minimizan el impacto medioambiental (envases degradables, etc.)	Gerente	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
12	Promover la recepción de productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos	Responsable de compras	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
13	Promover la adquisición de dosificadores para el uso de productos de alta rotación	Responsable de compras	Permanente		Órdenes de compra
14	Promover el reciclaje de empaques, embalajes, papel, envases, bolsas y contenedores	Responsable de compras	Permanente		Reporte de productos y cantidad reciclada
15	Promover el uso de papel 100% reciclado post	Responsable de compras	Permanente		Órdenes de compra de papel



Universidad de Cuenca

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	consumo y totalmente libre de cloro.				
16	Crear y promover una clara política de no impresión y se facilita el uso de dispositivos de información y lectura no impresos	Responsable de Talento humano	Permanente		Política de manejo de recursos
17	No consumir ni demandar para preparación de alimentos, especies protegidas o sus derivados, ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima	Responsable de compras	Permanente		Procedimiento de control de proveedores
18	Realizar el abastecimiento de forma técnica, controlando las fechas de caducidad y buena conservación de bodegas o inventarios	Responsable de compras	Permanente		Baja de inventarios por daño y caducidad

d) CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
19	Participar de manera directa o agremiada con los funcionarios públicos y grupos locales en la evaluación de la situación ambiental y el establecimiento de las	Gerente	Permanente		Informe de gerencia



Universidad de Cuenca

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	estrategias más adecuadas para implementar medidas de conservación en la localidad				
20	Apoyar la conservación y manejo de las área natural (estatal o privada) dentro de su zona de influencia	Gerente	Permanente		Informe de gerencia
21	Generar y brindar información a sus clientes acerca de cómo pueden apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.	Recepción Jefes de área	Permanente		Cartilla de información para el cliente
22	Cumplir las leyes, normas y regulaciones para la conservación de la biodiversidad y el patrimonio natural: no recoger, consumir, exhibir o vender especies silvestres; no mantener en cautiverio animales silvestres.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Resultados de autoevaluación y/o auditoría ambiental

e) GESTIÓN DE RESIDUOS Y CONTAMINANTES

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
23	Promover y apoyar el tratamiento de residuos sólidos bajo el esquema	Responsable de gestión	Permanente		Soporte físico de

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	3R (reducir, reciclar, reutilizar)	ambiental			campañas y promoción
24	Ejecutar campañas de información entre los empleados para la minimización y correcta gestión de los residuos y evitar la contaminación.	Responsable de gestión ambiental			Registro de firmas de capacitación
25	Disponer la separación de residuos y desechos en contenedores diferentes para: reciclables, orgánicos, inorgánicos y peligrosos.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Fotografía de contenedores
26	Medir el ruido producido por maquinas, vehículos y equipos de sonido en diferentes condiciones de uso. Tomar medidas de protección, aislamiento e insonorización de acuerdo a la molestia	Responsable de gestión ambiental	Anual		Registro de sonómetro calibrado
27	Adiestrar permanente al personal en el uso y eliminación de los productos químicos y materiales peligrosos de forma responsable y segura.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Registro de firmas de capacitación
28	Establecer y socializar un procedimiento de manejo de materiales tóxicos o peligrosos	Responsable de gestión ambiental			Registro de firmas de capacitación

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
29	Disponer de espacios y contenedores aislados y asegurados para materiales contaminantes	Responsable de gestión ambiental			Fotografía de contenedores
30	Promover y adiestra a los empleados en no contamina el suelo con derivados de petróleo ni elementos tóxicos	Responsable de gestión ambiental			Registro de firmas de capacitación
31	Promover y adiestrar a empleados y clientes en no contamina cuerpos de agua con productos tóxicos o peligrosos	Responsable de gestión ambiental			Registro de firmas de capacitación Cartilla de información al cliente
32	Tomar medidas para minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Registro de acciones de mejora
33	Dar seguimiento y cumplir el plan de manejo ambiental (si es del caso)	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Reportes de cumplimiento
34	Crear y mantener Hoja de datos de seguridad de materiales (MSDS) para cada compuesto químico que conforma un material.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Fotografía de disponibilidad y acceso de MSDS




f) BIENES PATRIMONIALES

ITEM	ACTIVIDAD	RESP.	CRONOGRAMA	RECURSOS	MEDIO DE VERIFICACIÓN
35	Promover y apoyar Códigos de comportamiento para vistas a sitios que son cultural o históricamente sensibles.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		Código.
36	Promover la protección de propiedades y sitios locales históricamente, arqueológicamente o culturalmente importantes.	Responsable de gestión ambiental	Permanente		
37	Usar elementos locales de arte, arquitectura en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas respetando	Responsable de gestión ambiental	Permanente		

Anexo 4: MANUAL DE TALENTO HUMANO

Universidad de Cuenca



	MANUAL DE TALENTO HUMANO			Versión: 1
				Código: MA-SGI-02
	Elaborado por: Administración	Fecha de elaboración: Sept. 2015	Aprobado por: Gerencia	Fecha de aprobación: Sept. 2015

1. PROPOSITO

Definir la estructura de la organización de la empresa y la descripción de los puestos para asegurar que el personal de la organización tenga las competencias pertinentes para el desarrollo de actividades que contribuyan al crecimiento empresarial.

2. ALCANCE

Comprende la definición del organigrama y de los puestos en base a la normativa vigente.

3. RESPONSABLES

3.1 Gerente o Responsable de Talento Humano: para la elaboración y control de este manual.

3.2 Gerente: para la aprobación del manual.

4. DESARROLLO

d)1. ORGANIGRAMAS TIPO

Se describe el organigrama funcional para los procesos operativos dentro del alcance del SGI para cada subsector.

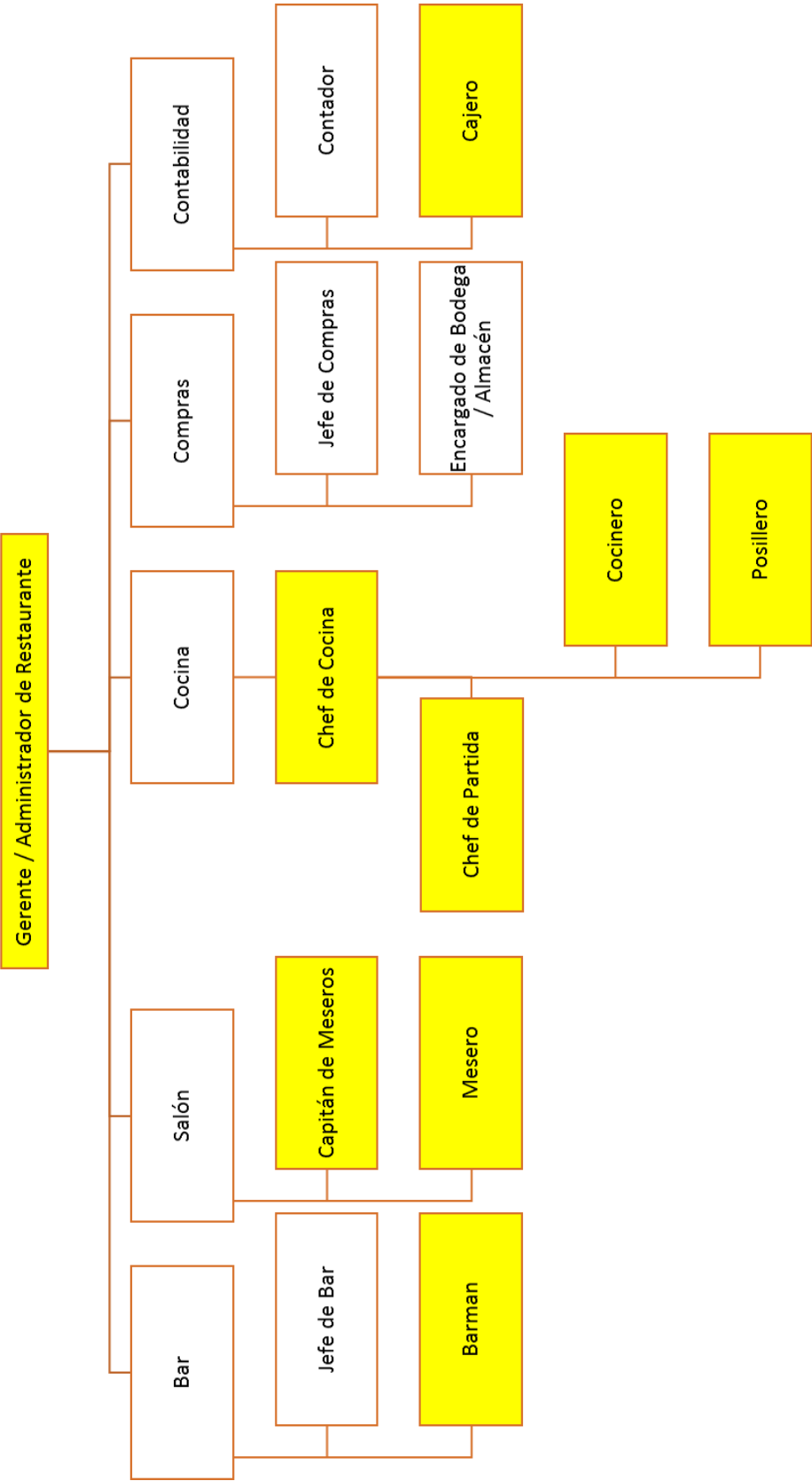
Universidad de Cuenca





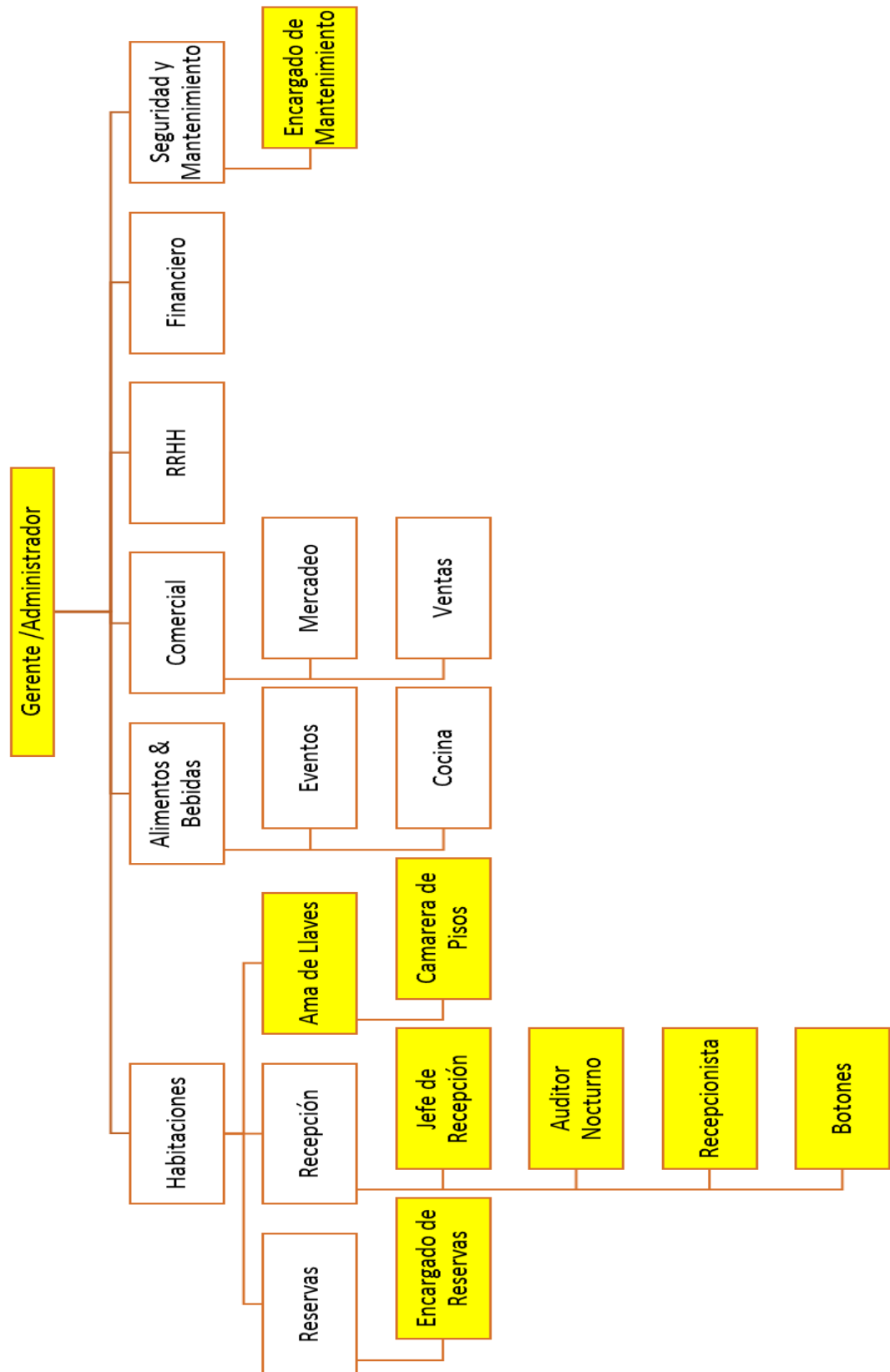
Universidad de Cuenca

Organigrama Parcial de la Operación de un Establecimiento de



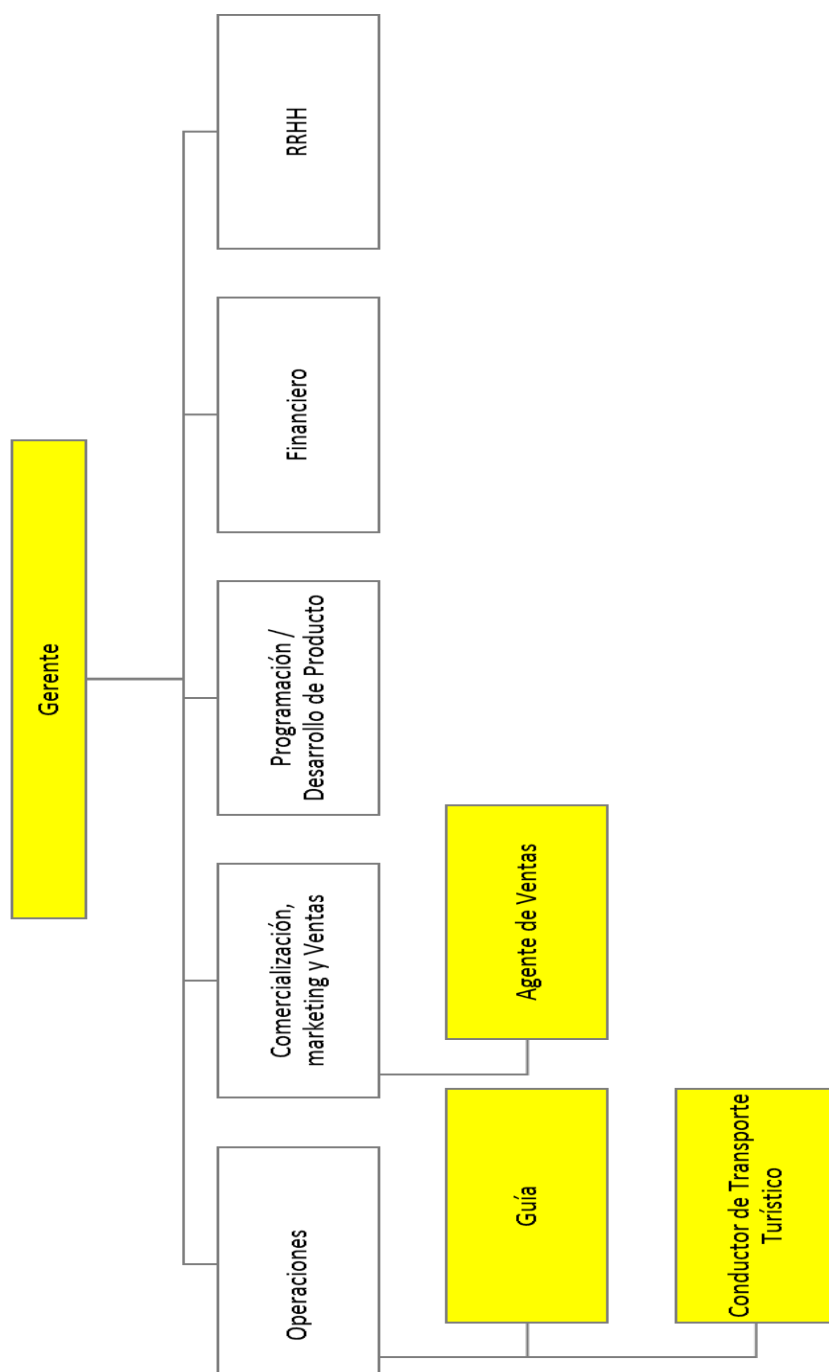
Alimentos & Bebidas

Organigrama Parcial de la Operación de un Establecimiento de Alojamiento



Organigrama Parcial de la Operación de un Establecimiento de de Operación Turística


Universidad de Cuenca



d)2. PROFESIOGRAMAS

Los profesiogramas para los puestos incluidos dentro del SGI se incluyen como anexos a este documento.

Anexo 5: PROFESIOGRAMA DEL CAJERO

	PROFESIOGRAMA CAJERO/A				CODIGO	PRO-SGI-03
					VERSION	1
POSICION/PUESTO/CARGO:	Cajero/a					
REPORTA A:	Gerente / Administrador					
REEMPLAZA A:						
TRABAJO EN TURNOS:	NO		SI	x	DETALLE TURNOS:	
FUNCIONES/RESPONSABILIDADES:						
ESPECIFICAS DEL CARGO:						
1.	Organizar caja					
	a) Preparar el fondo fijo; b) arreglar dinero, cheque o comprobante de tarjeta de crédito por lote; c) anotar cantidad, número de cheque y otros datos en formulario específico; d) gestionar depósito bancario; e) organizar formularios, materiales y equipamientos necesarios para el trabajo; f) cambiar billetes por monedas para facilitar el vuelto; g) mantener existencia (stock) de rollo de papel y de formulario de tarjeta para las máquinas de tarjeta de crédito; h) verificar ingresos y egresos de dinero en caja chica para gastos menores.					
2.	Abrir y cerrar caja					
	a) Verificar el cierre del turno anterior; b) calcular el valor total de entrada y salida de dinero en efectivo, cheque y tarjeta de crédito; c) comparar valores con el registro; d) verificar datos del reporte diario de caja; e) enviar documentación para contraloría o contabilidad; f) verificar cantidad existente en caja.					
3.	Recibir pagos					



Universidad de Cuenca

	a) Recibir y registrar pagos sea en efectivo, cheque, cheque de viajero, tarjeta de crédito, crédito a la habitación, comprobante de consumo; b) verificar autenticidad de moneda extranjera y otras; c) solicitar autorización de tarjeta de crédito; d) verificar tarjeta de banco, firma, identidad, entre otros documentos, para chequear veracidad y validez; e) sellar cheque y anotar dirección y teléfono del cliente.					
4.	Emitir documentos					
	a) Emitir factura o comprobante de consumo; b) verificar cálculo de servicios e impuestos e incluir en la factura; c) controlar emisión y rectificación de factura o comprobante de consumo; d) emitir reporte de cierre de caja.					

5.	Operar equipos					
	a) Operar calculadora, máquina de tarjeta de crédito manual o en línea, máquina registradora, computadora, sistema de punto de venta integrado, sistema de punto de venta inalámbrico, teléfono y otros equipamientos utilizados en el servicio de caja					
6.	Asegurar la satisfacción del cliente					
	a) Presentar la cuenta cuando sea solicitada; b) asegurar que el valor cobrado está de acuerdo con el pedido; c) tener siempre moneda fraccionaria para los vueltos generados por pagos en relación a las transacciones; d) aplicar descuentos según política de la empresa					
7.	Cuidar de su presentación personal					
	a) Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.					
8.	Apoyar al equipo					
	a) Ayudar en la recepción de los clientes; b) informar sobre servicios ofertados por el establecimiento; c) tomar reservaciones y resolver dudas del cliente por teléfono; d) ayudar al mesero a resolver dudas del cliente sobre la cuenta;					



Universidad de Cuenca

	e) realizar actividades de ingreso de datos, completar informes, llevar estadísticas de satisfacción de los clientes; f) aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente.													
GENERALES														
1.	Actuar ante emergencias de acuerdo al plan de emergencias													
2.	Utilizar los bienes y la información en beneficio de la empresa													
AUTORIDADES(QUE AUTORIZA):														
1.	Selección de colaboradores													
2.	Emite instrucciones verbales o escritas													
3.	Define turnos y horarios de de trabajo													
4.	Define estilo y especialización del establecimiento													
PERFIL PROFESIONAL - COMPETENCIAS														
<u>EDUCACIÓN</u>														
1.	Bachiller													
<u>FORMACIÓN</u>														
1.	Procedimientos de recepción y pago de valores													
2.	Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento													
3.	Métodos específicos de control de caja													
4.	Procedimientos de control de procesos de cobro y cierre de caja													
5.	Programas informáticos y equipos especializados para punto de venta													
6.	Principios de contabilidad													
7.	Terminología aplicada al sector de alimentos y bebidas													
8.	Técnicas de atención al cliente													
9.	Estructura o composición de la carta, tipos de producto y sus precios correspondientes													

HABILIDADES



Universidad de Cuenca

1.	Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual, sin calculadora	
2.	Lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios	
3.	Comunicación oral clara y articulada, con empleo de vocabulario adecuado	
4.	Buena memoria para acordarse de códigos, precios y pedidos	
5.	Capacidad de estimar cantidad y valor	
<u>APTITUDES</u>		
1.	Detallista. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio	
2.	Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos	
3.	Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido	
4.	Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales	
<u>EXPERIENCIA</u>		
1.	Al menos 1 año en cargos similares	
MÁQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS A CARGO		
1.	MÁQUINAS:	
2.	EQUIPOS:	computador, calculadora, máquina de tarjeta de crédito manual o en línea, máquina registradora, sistema de punto de venta, teléfono
3.	HERRAMIENTAS:	
4.	OTROS (DESCRIBIR):	